

35^o Congreso Sociedad Andaluza de Medicina Interna (SADEMI)

6^o Encuentro de Enfermería de Medicina Interna de Andalucía

6-7 de Junio 2019

Campus Docente y Hospital S. Juan de Dios del Aljarafe. Bormujos, Sevilla



RECOMENDACIONES PARA EL MANEJO DE SITUACIONES CONFLICTIVAS SANITARIO-PACIENTE

Antonio de Dios González
www.avatarpsicologos.com

¿Qué es una la agresividad?

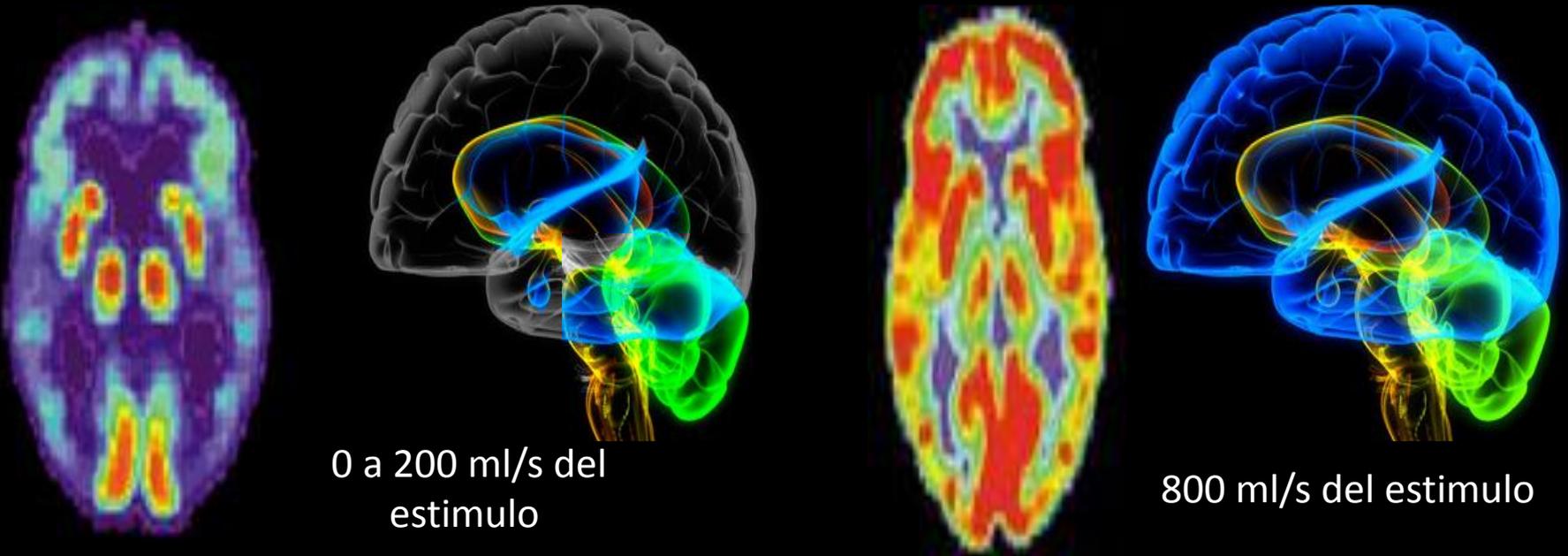
- La agresividad es una reacción basada en la:

Emoción	Bioquímica concreta	Estructuras implicadas	Plataforma de acción
Rabia	NA + DA	Sustancia Nigra, Núcleo Estriado, Amígdalas Hipotálamo	Ataque

- Es una reacción adaptativa del cuerpo que nos permite defendernos cuando nos sentimos en peligro.
- Por tanto es una reacción normal cuando una persona se siente insegura y con sensación de poder cambiar la situación.

El cerebro ante un estímulo

Investigación de Roberto Aguado en 2002 - Libet 1972, LeDoux 2000, Freeman 2000, Damasio 2001

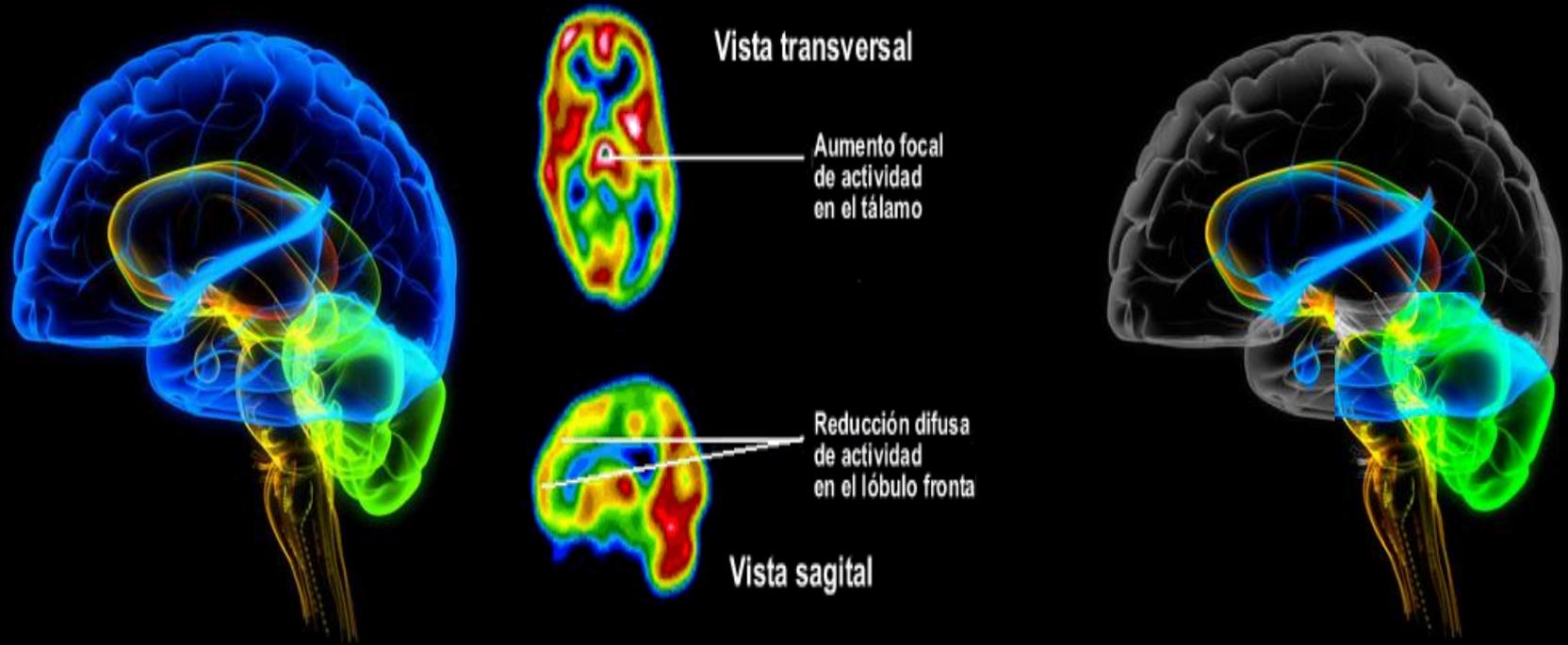


0 a 200 ml/s del estímulo

800 ml/s del estímulo

En el cerebro tipo I (Roberto Aguado 2002) hay una interacción en la comunicación entre las estructuras límbicas y la corteza. El cambio cognitivo (reflexión) es capaz de conseguir una nueva activación química y emocional

El cerebro ante un peligro



En el cerebro tipo II (Aguado 2005) la interacción global entre la respuesta química, emocional y el set cognitivo se realiza hacia los 400 ml/s después del estímulo.

El cerebro global queda secuestrado por la respuesta emocional inadaptada. **No hay comunicación cortical-límbica** así que el cambio cognitivo (reflexión) no puede conseguir una nueva activación química y emocional.

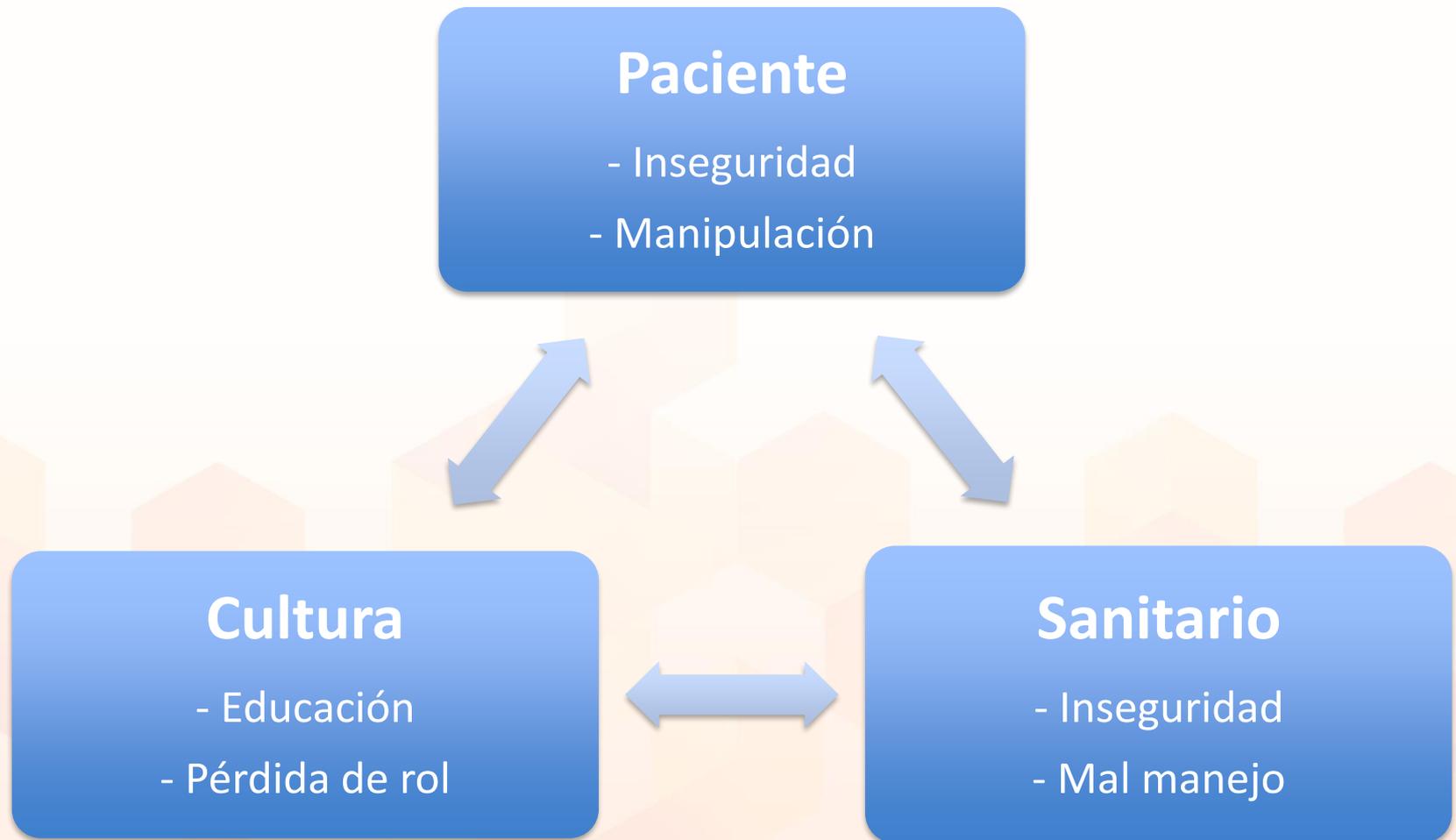
Conclusiones a tener en cuenta

- La decisión más cerebral no deja de ser emotiva y, por lo tanto, sin emociones o sentimientos funcionamos mal” (A. Damasio).
- 400 milisegundos antes de tomar una decisión se han desencadenado potenciales eléctricos en zonas límbicas del cerebro
- De lo anterior se concluye que:

La emoción decide y la razón justifica

- Así que **el objetivo de la intervención será manejar el sistema límbico del paciente.** Lo importante no es tanto lo que decimos sino cómo lo decimos y lo que hacemos. Tratar de razonar con la parte que justifica es absurdo.

Motivos para una situación de agresión

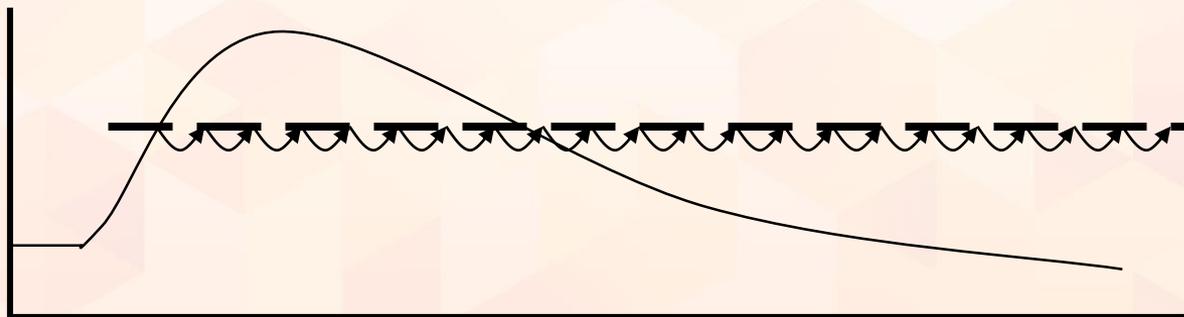


Manejo de nuestra reacción

- Actuar con calma y seguridad, el objetivo es contagiar de nuestra seguridad
- Convertirnos en referentes, liderar la situación
- Manejar nuestra reacción defensiva: Nadie tiene poder sobre tus emociones, a no ser que tú se lo concedas
- Todo lo que te hace reaccionar es tuyo, es la respuesta de tu sistema límbico al estímulo
- No traiciones tus valores
 - Mantener una actitud de comprensión y apoyo
 - (Federica ¿Tú quién eres?)

Pautas para el manejo de la persona agresiva I

- La primera pauta es **escuchar**, nos da información real y aumenta la importancia personal del paciente
- Facilitar la expresión de emociones
 - Transmitir normalidad
 - Dejar que la persona haga su curva de la emoción
 - Seguramente no tiene “la razón” pero si “sus razones”



Pautas para el manejo de la persona agresiva II

- Acompasar y conducir
 - Entiendo que si piensas (parafrasear lo que ha dicho) te sientas (parafrasear su reacción emocional).
 - Iguala su comunicación no verbal para conectar y luego dirige hacia una respuesta de seguridad
- Comunicar a través de preguntas
 - Todo lo que yo digo tiene un “pero”, todo lo que dices tú es una verdad absoluta.
 - El objetivo es que consiga lo que desea haciendo lo que tú quieres.

Pautas para el manejo de la persona agresiva III

- Las personas solo cambian por sus propias razones
 - Pregunta **por qué SI querría colaborar** en vez de centrarte en sus motivos para resistirse.
 - Es más eficaz centrarse en estimular una pequeña chispa de motivación que tratar de combatir la resistencia
- Descubre sus intereses y su intención positiva
- Comunica utilizando sus K+ y K-
 - Recompensa su colaboración
 - Hazle responsable de sus actos, poner límites sin amenazar

Pautas para el manejo de la persona agresiva III

- No rechaces, replantea
 - Haz caso omiso de los ataques
 - No discutas, ponte al lado de la persona agresiva
 - Replantea un ataque personal como si fuera una forma de atacar el problema
 - Replantea los errores del pasado y conviértelos en beneficios para el futuro
 - Habla de “nosotros” en vez de “usted y yo”

Otras pautas a tener en cuenta

- Colocarse de forma que los dos tengáis una salida, puerta abierta.
- Negociar necesidad de tratamiento, que aporte opciones.
- Evitar discutir o responder a sus estrategias para chocar o agredir.
- Mostrar aceptación de la persona, aunque no de su comportamiento
- Estimular el uso de mecanismos más adaptativos.
- Examinar con ella el efecto de su comportamiento en los demás.
- Evaluar influencia de acompañantes o familiares