

Cómo Disminuir la Tensión de una Interacción Agobiante

Es un desafortunado rasgo de los tiempos actuales que los profesionales de la asistencia-proveedores de servicios, trabajadores comunitarios de la salud, enfermeros, médicos, fisioterapeutas, dentistas, asistentes de todo tipo- nos encontramos a menudo con personas hostiles y agresivas en el transcurso de nuestra jornada laboral. En algunos casos, el comportamiento al que nos enfrentamos es amenazante, agresivo y violento. Esto es claramente intolerable, injustificable y exasperante. Esto es obviamente intolerable, indefendible y exasperante.

Estas son algunas sugerencias sobre cómo disminuir la tensión de las interacciones que se han vuelto agobiantes, sin dejar de adoptar la firme postura de que la seguridad es lo más importante. Es decir, la empatía puede esperar.

1. Fíjese en las señales físicas y emocionales que envía y que le indican que está enfadado, aunque mantenga la calma. Las señales físicas pueden ser que su cuello se enrojecza, que se le forme un nudo en el estómago o que su corazón se acelere. Emocionalmente, puede sentirse adormecido, agitado o asustado. Es importante reconocer las señales que envía y utilizarlas como advertencia de que está en una interacción que es incómoda o incluso peligrosa.
2. Algunas interacciones negativas no se pueden solucionar. Es importante distinguir entre alguien que está molesto y que “ha sido provocado”, pero que todavía puede entablar una conversación respetuosa, y alguien que se ha vuelto hostil y agresivo. Si en el lugar hay muchos otros miembros del personal, este es el momento de alejarse y avisar a otros miembros del equipo para que se hagan cargo. Si esa situación se presenta mientras está en el campo, ya sea solo o acompañado, es una situación de la que debe de irse. Esa es exactamente la clase de situación en la que hay que aplicar la expresión: “La empatía puede esperar”.
3. Si se encuentra con alguien que da señales de tener problemas para escuchar lo que usted dice, pero está bastante tranquilo y sigue siendo respetuoso, observe si hay indicios, mientras transcurre la interacción, de que la situación se está volviendo negativa. Es decir, que tiene una capacidad deficiente para gestionar las respuestas emocionales. Los indicios pueden ser: que la persona tenga los puños cerrados, que hable en voz muy alta o muy baja, que parezca confusa o que hable con rapidez. Son indicios de que probablemente debe poner fin a la interacción.
4. Si la interacción parece estar convirtiéndose en un intercambio más racional, estos son algunos consejos que pueden ayudarle a seguir reduciendo la tensión del comportamiento negativo:

Kaethe Weingarten, Ph.D.

The Witness to Witness Program | <https://www.migrantclinician.org/witness-to-witness>

Cómo Disminuir la Tensión de una Interacción Agobiante

- a. Mantenga una distancia prudente, dejando al menos tres pies de distancia entre usted y la otra persona para que cada uno tenga un espacio personal definido.
- b. Preste atención a lo que la persona está tratando de decir sobre su experiencia. No emita un juicio negativo.
- c. Mantenga su comunicación no verbal -el tono de voz, los gestos, las expresiones faciales- lo más neutral posible.
- d. Si cree que es seguro, no haga caso de los desafíos verbales e intente responder a lo que parece preocupar más a la persona.
- e. Deje que haya pausas e incluso silencio, ya que la persona puede necesitarlos para entender lo que estás diciendo.

Estos cuatro consejos son sugerencias sobre técnicas que permiten reducir la tensión de las interacciones negativas. Cada persona desarrollará sus propias estrategias sobre lo que le funciona mejor mediante un proceso de ensayo y error. Por encima de todo, su mantra debería ser: “Necesito sentirme seguro”.

Después de un enfrentamiento difícil, hay tres cosas que son imprescindibles:

1. Estar conectado a tierra: todas las personas deberían tener una o dos formas seguras de calmarse a sí mismas que no requieran herramientas o dispositivos especiales, que sean sencillas y estén siempre a mano. Puede ser cantar a todo pulmón, un minuto de respiración profunda o contar de tres en tres hacia atrás.
2. Repasar y analizar: cuénteles a alguien lo que ha pasado. Si alguien estaba allí con usted, analice lo que no funcionó, lo que sintió y lo que podría mejorar en un próximo encuentro.
3. Cuide de sí mismo: conozca cómo va a practicar la autocompasión y el autocuidado.

Esta publicación fue respaldada por la Administración de Servicios y Recursos de Salud (HRSA por su sigla en inglés), del Departamento de Salud y Servicios Humanos (HHS por su sigla en inglés), como parte de financiamiento por un total de \$1,310,460 con 0 porcentaje financiado con fuentes no gubernamentales. Los contenidos pertenecen a los autores y no representan necesariamente los puntos de vista oficiales ni el respaldo de HRSA, HHS, o el gobierno de los EE.UU. Para obtener más información, visite [HRSA.gov](https://www.hrsa.gov).

Kaethe Weingarten, Ph.D.

The Witness to Witness Program | <https://www.migrantclinician.org/witness-to-witness>