

CENTRO DE EXCELENCIA  
PARA LA SALUD CONDUCTUAL  
EN CENTROS DE ENFERMERÍA

---

# Kit de herramientas de apaciguamiento

# Objetivo

El kit de herramientas de apaciguamiento del Centro de Excelencia para la Salud Conductual en Centros de Enfermería (Center of Excellence for Behavioral Health in Nursing Facilities) está diseñado para ayudar al personal de los centros de enfermería a abordar los desafíos únicos de apoyar a los residentes durante las expresiones conductuales de angustia. Contiene estrategias para ayudar al personal a responder ante conductas desafiantes y apaciguarlas, al tiempo que proporciona la mejor atención posible.

El apaciguamiento es una técnica que se puede utilizar en cualquier situación donde exista potencial de conflicto o comportamientos agresivos, con el objetivo de aliviar la tensión, promover la comprensión y prevenir una mayor escalada.

El personal del centro de enfermería aprenderá a evaluar y regular sus propias emociones, que pueden agravar una situación ya tensa. Descubrirán cómo pueden manifestarse el miedo, el estrés y la ansiedad, y examinarán estrategias para apaciguar posibles situaciones de crisis con los residentes. Por último, el personal del centro de enfermería aprenderá técnicas para informar a los miembros del equipo después de un incidente, además de su importancia.

# Resumen general del kit de herramientas de apaciguamiento

El kit de herramientas está organizado en tres partes:

1. autoevaluación para determinar los sentimientos, los desencadenantes y los prejuicios propios;
2. consejos para apaciguar conductas desafiantes que puedan mostrar los residentes;
3. consejos para la sesión informativa que permitan al equipo revisar lo sucedido, identificar áreas de mejora y diseñar un plan para gestionar situaciones de manera más eficiente en el futuro.

Saber cómo interactuar con los residentes cuando las emociones son intensas ayudará a proporcionar una mejor atención y seguridad, priorizando así el bienestar del residente.

*Descargo de responsabilidad: El uso de esta herramienta no es obligatorio ni garantiza el cumplimiento normativo. Estas tácticas de apaciguamiento son opciones a considerar. Esto no pretende imponer políticas ni exigir ninguna acción.*

# Autoevaluación

Cuando nos enfrentamos a una situación difícil, es importante hacer una autoevaluación. Se trata de una evaluación de nuestros sentimientos, identidad cultural, desencadenantes, valores, suposiciones y prejuicios. Esta autoconciencia ayuda a uno a gestionar sus respuestas de una manera segura y efectiva.



**Antes de participar, pregúntese lo siguiente para evaluar su preparación personal:**

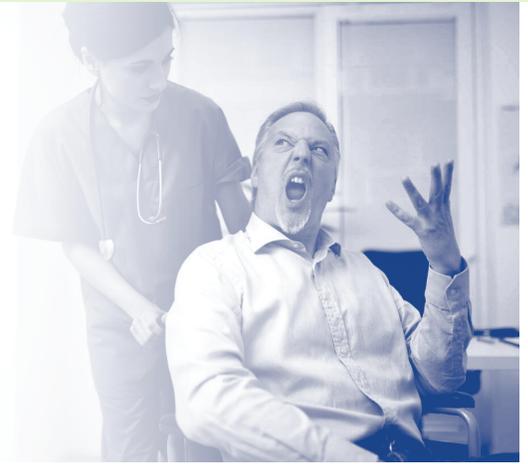
AUTOEVALUACIÓN	CONSIDERE	CONSEJOS
¿Qué está sucediendo?	¿Qué se solicita? ¿Cuál es el problema subyacente? ¿Qué está pasando en este momento?	Recopile información de otros cuando sea necesario. Mantenga la calma.
¿Qué está pasando conmigo?	¿Cuál es su estado mental? Sea consciente de sus desencadenantes y emociones.	Sepa cuándo apartarse o pedir ayuda. Tenga una palabra clave para que los demás sepan cuándo intervenir.
¿Qué está pasando a mi alrededor?	¿El entorno es estresante? ¿Hay otros residentes o familiares presentes?	Mantenga una distancia segura. Lleve la discusión a una zona privada cuando sea posible.



**Recuerde responder a la persona con empatía en lugar de reaccionar a sus propios sentimientos.**

# 10 consejos para apaciguar situaciones desafiantes

Altos niveles de miedo, estrés y ansiedad pueden provocar una amplia variedad de comportamientos.



Estos comportamientos pueden mostrarse de las siguientes formas:



AGITACIÓN



EXIGENCIAS



AMENAZAS



PALABROTAS



AGRESIÓN FÍSICA

**A continuación, se presentan 10 consejos para apaciguar y ayudar a proporcionar la mejor atención posible mientras se mantiene la seguridad.**

1. Mantenga la calma y hable con un tono de voz neutral.



2. Escuche las inquietudes y responda a las preguntas.
3. Mantenga las expresiones y la postura relajadas. Limite los gestos con las manos.

4. Resuma lo que la persona ha expresado: "Déjame ver si entiendo bien...".
5. Enfatique con sentimientos y no juzgue.
6. Establezca límites claros y exigibles. Evite realizar amenazas o promesas.
7. Deje que la persona hable sin interrupciones cuando sea apropiado. Ser escuchado es una valiosa herramienta.
8. Concéntrese en la solución, no en el problema.
9. Sepa cuándo apartarse o solicitar ayuda de un compañero o un supervisor.
10. No se tome las cosas de forma personal.

# Usar los “5 QUÉS” para la sesión informativa

Mantenga una sesión informativa con los miembros del equipo después de cualquier incidente. La sesión informativa posterior ofrece una oportunidad para analizar el evento de manera estructurada a fin de identificar estrategias de mejora. También es una oportunidad para analizar si las causas médicas fueron un factor contribuyente y garantizar que el incidente se notifique al equipo interdisciplinario y a la familia del residente.

