

Artículo Original

Enfrentamiento de las situaciones de agresividad en el trabajo humanitario

Angelo Pirola

ADVISOR: Security and Logistic for Development and Domestic Programs;
angelo.pirola@medicosdelmundo.org; ORCID id: <https://orcid.org/0000-0003-1343-7503>

DOI: <https://doi.org/10.37536/RIECS.2020.5.S1.179>

Recibido: 24/01/2020; Aceptado: 06/02/2020; Publicado: 14/02/2020

Resumen: Son todavía muy residuales las organizaciones que hacen un verdadero trabajo preventivo y formativo para poder enfrentar situaciones de agresividad. Las situaciones de agresividad se pueden dar en muchos programas de ayuda humanitaria y enfrentarse a situaciones o personas agresivas y violentas no es fácil, y siempre es peligroso, no solo en el aspecto emocional, sino también en el físico y más aún cuando no sabemos cómo reaccionar con respecto a un entorno que no es el habitual. Conocer las fases de la Curva de Agresividad e identificar el punto crítico en el cual poder intervenir, es fundamental para nuestra propia seguridad, para la continuidad del programa de ayuda y para ayudar a la persona. En este artículo se trata un tema de gran interés a la hora de poder prevenir y mitigar las actitudes violentas y agresivas que de manera directa o indirecta se producen en las personas más vulnerables que a veces desatan su ira hacia las personas cuidadoras que brindan un espacio de paz, seguridad y confianza en el cual a veces, canalizan todas las frustraciones acumuladas.

Palabras Clave: Situaciones de agresividad, Personas vulnerables, Trabajadores humanitarios.

Abstract: Organizations that do real preventive and training work to face aggressive situations are still very residual. Aggressive situations can occur in many humanitarian aid programs and dealing with aggressive or violent situations or people is not easy, and it is always dangerous, not only emotionally, but also physically and even more when we do not know how react with respect to an environment that is not usual. Knowing the phases of the Aggressiveness Curve and identifying the critical point in which to intervene is essential for our own safety, for the continuity of the aid program and for helping the person. This article deals with a topic of great interest when it comes to preventing and mitigating violent and aggressive attitudes that occur directly or indirectly in the most vulnerable people who sometimes unleash their anger towards caregivers who provide a space of peace, security and trust in which they sometimes channel all the accumulated frustrations.

Keywords: Aggressive situations, Vulnerable people, Humanitarian workers.

Prácticamente no hay día, ni noche en la que la atención humanitaria esté presente en las calles, plazas, parques, hospitales, centros de salud, escuelas, comedores, asentamientos y allí donde se encuentren las personas y colectivos en situación de vulnerabilidad que, como personal humanitario, tratamos de atender desde el enfoque de derechos y desde la más absoluta voluntad y necesidad de brindar a cada persona dignidad y bienestar.

En estos días y en estas noches no solo faltan los derechos para estas personas, sino que sobran las condiciones que desatan la ira y la agresividad.

Solo una pequeña proporción de las agresiones físicas al personal humanitario sale a la luz, pero hay un gran volumen de incidentes violentos sumergidos, no contados, ni reportados, ni considerados como tales y que por ello no constan en ningún registro. No se habla de ello y, lo que

es peor, no se trabaja lo suficiente para gestionarlos desde la prevención y en el caso, desde la mitigación del impacto sobre las personas que se enfrentan a las situaciones de agresividad en el trabajo humanitario que, sin duda alguna, se desarrolla en entornos de violencia. Se trata de un hecho tangible, incontestable y evidente.

Las personas que atendemos desde las organizaciones humanitarias son individuos en situación de vulnerabilidad cuyos condicionantes pueden ser múltiples y diferentes: algunas son víctimas de conflictos armados y por ello tienen que abandonar sus hogares, a sus allegados, su trabajo y la perspectiva de seguridad en integridad. Son también las víctimas de conflictos económico-sociales y políticos en su entorno, situación ésta que les obliga a pasar por los procesos cíclicos o crónicos de escasez de agua, de alimentos, de suministros básicos y de protección y seguridad ciudadana. A veces la desestructuración del tejido social y los condicionantes familiares empujan a las personas al consumo de alcohol o drogas, a exponerse a la explotación laboral o sexual, a la mendicidad y a la marginalidad o a la delincuencia.

En otros casos, las personas atendidas son víctimas de catástrofes naturales que lo han perdido todo y que necesitan de todo nuevamente en el menor tiempo posible y en las condiciones de protección y seguridad más altas posible. También son personas en situación de vulnerabilidad las víctimas de epidemias que ponen en riesgo la vida y las estructuras de su sociedad y su economía.

En todas estas situaciones las personas se enfrentan a lo que se conoce como estresores y activadores de la situación de vulnerabilidad y que son los mismos que provocan la ira: la sed, el hambre, el frío, el calor, la luz o la falta de ella, el agotamiento o malestar físico, el hacinamiento o la soledad, los olores intensos y penetrantes, los contaminantes atmosféricos, el ruido, la desesperación, el abuso, la injusticia o el agotamiento psicológico.

La ira frente a uno o varios estresores es una emoción normal y saludable, pero deja de serlo cuando se experimenta todo el tiempo o se percibe como incontrolable. Parte del trabajo humanitario debe incidir directamente sobre la eliminación o disminución de los estresores.

Como cualquier emoción, la ira está transmitiendo un mensaje, avisando de que una situación se percibe como molesta, injusta, amenazante y dolorosa, tanto física como psíquicamente. Y es posible expresar las emociones sin herir a los demás, pero para ello es muy importante aprender a reconocer las emociones tanto propias como ajenas de la manera más objetiva posible.

La objetivación de las emociones consiste en identificarlas, representarlas interiormente y saber controlar su expresión con el fin de poder distanciarse de ellas en el momento necesario evitando que nos sobrepasen. Esto nos permitirá percibir y actuar teniendo en cuenta otros elementos disponibles en el entorno que pueden ser de gran utilidad.

No se trata de contener o reprimir las emociones, ni de evitar aquellas que pensamos son negativas, sino de gestionar su expresión para reconducirlas como una herramienta útil que facilite el juicio y toma de decisiones adaptativas.

Esto a veces, con las personas y en los contextos en los cuales realizamos nuestra labor humanitaria, es difícilmente alcanzable o mantenible. Ha habido, hay y habrá personas y situaciones de agresividad, que en definitiva representan una forma instintiva y primitiva de exteriorizar la ira.

Una actitud agresiva se relaciona con la atribución de la culpa hacia otras personas de los elementos estresores y se expresa con el aprendizaje de modelos de conducta, generalmente hetero patriarcales y de relación de fuerza, en las cuales "*enfadarse*" y "*castigar*" son elementos culturalmente aceptados y valorados durante siglos.

Como ya sabemos, una agresión puede ser verbal, psicológica o física y podemos identificar además algunos factores que aumentan el riesgo del recurso a la agresión como medida de enfrentamiento y expresión del estado de ira como son la edad, ya que una respuesta agresiva y violenta es más frecuente durante la adolescencia y al inicio de la edad adulta decayendo a partir de los 40 años. El género es otro factor que incide más en los hombres que en las mujeres, como construcción de unos valores antropológicos y culturales basados en el uso de la fuerza como medida adaptativa. También es preciso mencionar variables biológicas como disfunciones relacionadas con trastornos hormonales o alteraciones neurosinápticas, entre otros.

No podemos olvidarnos de las variables cognitivas ligadas a las experiencias, a la inteligencia y al aprendizaje, o las relacionadas con el abuso de sustancias o con la intoxicación de agentes químicos. El “autolesionismo” como déficit en el control de los impulsos, el historial como víctima o victimario de violencia y el abuso en edades tempranas. Y hemos de mencionar también las cuestiones que tienen que ver con el hecho de pertenecer a un grupo, clan, pandilla, o por simple imitación, donde se desencadenan reacciones en un individuo que no se desarrollarían si no fuera empujado por un colectivo, en un determinado contexto y en un determinado momento, unido a la disponibilidad de medios como es el hecho de tener armas u objetos potencialmente peligrosos y saber cómo usarlos.

En el trabajo humanitario nos enfrentamos a diario a situaciones de agresividad tanto por parte de las personas atendidas como por los actores que conforman el contexto de tensión social y política que determinan las crisis humanitarias a la cual estamos tratando de aportar derechos bien a través de la ayuda directa, del empoderamiento, de la incidencia política, de la mediación hacia la resolución de los conflictos o de las causas que generan situaciones de vulnerabilidad.

Situaciones de agresividad se pueden dar en muchos programas de ayuda humanitaria: en la distribución de agua y alimentos, de materiales o enseres de higiene y protección, en la asignación de los medios de vida, en los servicios de atención médico-sanitaria, en las escuelas y en los talleres de capacitación, en los eventos comunitarios, en las negociaciones con actores armados, oficiales y no oficiales, que permitan el acceso seguro a las zonas de asistencia a población en situación de vulnerabilidad.

Enfrentarse a situaciones o personas agresivas y violentas no es fácil, y siempre es peligroso, no solo en el aspecto emocional, sino también en el físico y más aún cuando no sabemos cómo reaccionar con respecto a un entorno que no es el habitual.

Aunque sepamos que una situación de agresividad es siempre algo único e irrepetible (por las circunstancias, por las personas o por el contexto espacial y temporal) sí es posible identificar y tipificar un determinado patrón de activación emocional.

Conocer las fases de la Curva de Agresividad e identificar el punto crítico en el cual poder intervenir, es fundamental para nuestra propia seguridad, para la continuidad del programa de ayuda y para ayudar a la persona que está “fuera de sí” a reconducirse hacia un estado emocional “razonable”.

La Curva de Agresividad sigue el siguiente patrón:

- **Fase 1: Nivel Racional.** Habitualmente, la mayoría de las personas solemos ser razonables en la discusión de un problema, quizás nos alteramos un poco, pero en general no pasamos a mayores.
- **Fase 2: Salida o Disparo.** Cuando los enfados, las dificultades, las vulneraciones de los derechos se acumulan o aparece una situación imprevista interpretada como incómoda u hostil, la persona se “dispara” y da rienda suelta a sus emociones. En ese momento es muy importante no responder a la provocación ejerciendo, de manera estratégica y profesional, el autocontrol que nos facilite poder escuchar la queja, los insultos, los ataques e insinuaciones y evitando entrar en una respuesta reactiva que puede acabar generando un desgaste emocional y una tensión adicional en el entorno. Lo que hay que evitar es que una agresión verbal se convierta en una agresión física.
- **Fase 3: Enlentecimiento.** El estar fuera de sí es agotador y no puede durar eternamente. La persona acaba por no tener más energía y de manera natural decae su agresividad.
- **Fase 4: Afrontamiento.** Si hemos transmitido calma y empatía y hemos sido capaces de ejercer el autocontrol y de escuchar activamente las manifestaciones hostiles de la persona airada sin personalizar las insinuaciones, insulto y descalificaciones, tendremos el camino despejado para poder intervenir en esta fase. Este es el punto crítico para afrontar la ira. Lo que se haga y se diga en ese momento, demostrando haber escuchado y comprendido el porqué de las manifestaciones hostiles –independientemente de que estemos o no de acuerdo con ese tipo de

manifestaciones–, contribuirá a que ese malestar se extinga, facilitando la aparición de la fase de enfriamiento y a vuelta a la calma.

- **Fase 5: Enfriamiento.** Si hemos conseguido demostrar nuestra comprensión acerca del malestar, alcanzaremos un grado eficaz de empatía con la persona, contribuyendo de este modo a que “se enfríe”. Es el momento de abordar desde el asertividad el problema que ha motivado el conflicto.
- **Fase 6: Solución de problemas.** Tras el “enfriamiento emocional”, la persona retornará al nivel racional del que salió. Es el momento adecuado para solucionar o enfocar de un amanaera más positiva – si es que está en nuestras manos – el problema.

No siempre será posible pasar por todas las fases y a, veces, ya en la Fase 2 de Salida Disparo será necesario alejarse de la manera más rápida y segura posible de la persona violenta, si percibimos riesgos para nuestra propia integridad y siempre si hay algún arma de cualquier tipo. En estos casos, solo la contención física será necesaria y útil, pero esto no es un abordaje muy apropiado para el entorno humanitario y habrá que dejarlo en mano de las autoridades competentes.

A través del análisis de este riesgo, realizándolo de manera específica para cada actividad potencialmente sujeta a la aparición de esta amenaza, aprendemos en primer lugar a cómo controlar los posibles estresores de la ira trabajando sobre el entorno en el cual realizamos las labores de ayuda humanitaria y la modalidad y estándares de asistencia (Proyecto Esfera y guías IASC) rebajando así la probabilidad de que se desaten actitudes agresivas. Al mismo tiempo aprenderemos a controlar las fases y a tomar decisiones rápidas para el abordaje más seguro para todo el equipo y para otras personas presente en la actividad. Esto nos permitirá además realizar la entrega de la ayuda, gestionar una consulta de atención médica, un taller, una negociación, de la manera más segura y, por ende, eficaz posible.

Las medidas que se consideran más adecuadas para prevenir y/o afrontar provocaciones, insultos o situaciones de hostilidad, en cada una de las fases del modelo son: la observación y control sobre el entorno, la identificación de las emociones individuales y colectivas, el autocontrol, la escucha activa, la empatía y la búsqueda de corresponsabilidad con colectivos o personas claves dentro del contexto en el cual vamos a trabajar.

A pesar de los años de observación e investigación enfocada a la mejora de la asistencia humanitaria, analizando incidente por incidente, y recopilando las buenas prácticas generadas, son todavía muy residuales las organizaciones que hacen un verdadero trabajo preventivo y formativo para poder enfrentar situaciones de agresividad.

Recientes practicas han revelado como muy útiles la realización de talleres y simulacros a través de los cuales se fomenta que las personas de las organizaciones humanitarias sean asertivas a la hora de enfrentarse a una o varias personas en actitud agresiva, conociendo de antemano las diferentes formas de expresión de la agresión. Asimismo, se crean los espacios para identificar las causas de la agresividad garantizando tanto la protección de los miembros de la organización como la protección y seguridad de las personas objeto de la intervención y de su entorno. Se buscan así alternativas que reduzcan los niveles de agresividad y violencia con el fin de crear los espacios de paz y seguridad que permitan una atención de calidad, con calidez, de las personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad.

Pero, ¿cómo practicar asertividad entre gritos, insultos, amenazas y descalificaciones?

Sabemos que tener una posición asertiva ante una agresión no es una tarea fácil, todo lo contrario, es una ardua labor que debemos enfrentar colectivamente.

En los talleres de manejo de situaciones agresivas, reflexionamos colectivamente sobre ello con el fin de que seamos conscientes de las percepciones y capacidades individuales que tenemos que identificar y respetar dentro del grupo ajustándolas a las actuaciones en equipo. Conocer como reaccionamos y reconocer las capacidades individuales del equipo, es el primer paso para prepararse frente a las situaciones reactivas, frente a las situaciones violentas.

Tras explorarnos y enfrentarnos a los activadores de la agresividad, es muy útil realizar simulaciones ajustadas a las intervenciones que se quiere o se necesita realizar en el marco de nuestra

acción humanitaria. Las simulaciones nos permiten trabajar de antemano sobre como adoptar las distintas pautas individuales y colectivas ante las diversas situaciones de agresividad que se nos puedan presentar. Finalmente, para cerrar el taller, es aconsejable realizar el ya citado levantamiento de análisis de los riesgos, método gracias al cual podemos no solo tomar consciencia de los riesgos violentos (intrínsecos de la actividad humana) sino también de los riesgos operacionales (aquellos que producimos con nuestra propia actividad) y también de los riesgos climatológicos (los relacionados con la naturaleza). Desde la conciencia de los riesgos, tomamos medidas preventivas y reactivas y nos preparamos para realizar las intervenciones de la manera más segura y planificada posible y por ende más eficaz.

En definitiva, como organizaciones y como personal humanitario, tenemos la necesidad de informar y formar a nuestro sector con la finalidad de poder prevenir y mitigar las actitudes violentas y agresivas que nuestras sociedades, directa o indirectamente, producen en la personas sobre todo las más vulnerables que, privadas de las facilidades y de los acompañamientos para hacer efectivos el disfrute de sus derechos, a veces desatan su ira hacia las personas cuidadoras que les brindamos un espacio de paz, seguridad y confianza y en el cual a veces, canalizan todas la frustraciones acumuladas.

Nuestro objetivo es trabajar con y para estas personas sin que nuestra seguridad y la suya se vea afectada, sino mejorada y reforzada tanto en el plano físico como en el emocional.

Bibliografía consultada

Barudy J. Violencia agresiva y violencia ideológica en la fenomenología. En: Vilches O (Ed). Violencia en la cultura: riesgos y estrategias de intervención. Chile: Sociedad Chilena de Psicología Clínica 2000: 11-29.

Gates D, Ross C, McQueen L. Violence against emergency department workers. J Emerg Med 2006; 31: 331-337.

Felton JS. Violence prevention at the health caresite. Occup Med: State of the Art Rev 1997; 12: 701-715.

OIT/ CIE/ OMS/ ISP. Directrices marco para afrontar la violencia laboral en el sector de la salud. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo/ Consejo internacional de Enfermeras/ Organización Mundial de la Salud/ Internacional de Servicios Públicos. Programa conjunto sobre la violencia laboral en el sector de la salud, 2002.

Parent-Thirion A, Fernández E, Hurley J, Vermeulen G. Fourth european working conditions survey. Dublin: European foundation for the improvement of living and working conditions, 2007.

Schopper D, Lormand, JD, Waxweiler R. Developing policies to prevent injuries and violence: guidelines for policy-makers and planner. Geneva: World Health Organization, 2006.



© 2020 por los autores; Esta obra está sujeta a la licencia de Reconocimiento 4.0 Internacional de Creative Commons. Para ver una copia de esta licencia, visite <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>.