



ES

FOLLETO INFORMATIVO

PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA, EL ABUSO Y EL MICROMALTRATO EN LOS SERVICIOS SOCIALES



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Esta guía informativa es el resultado del proyecto internacional “Contra la violencia en el cuidado de las personas mayores” (Against Violence in Elderly Care, AVEC), con número de registro 2020-1-CZ01-KA202-078332. El proyecto ha sido apoyado por el programa Erasmus+.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

El apoyo de la Comisión Europea a la creación de esta publicación no constituye una aprobación de su contenido, que refleja únicamente los puntos de vista de los autores. Por tanto, la Comisión Europea no asume ninguna responsabilidad por el uso que pueda hacerse de la información de este documento.

El texto de esta publicación ha sido elaborado por los empleados de la Asociación de Proveedores de Servicios Sociales de la República Checa (APSS CR, por sus siglas en checo), basándose en los materiales facilitados por los colaboradores del proyecto:

Asociación de Proveedores de Servicios Sociales de la República Checa (coordinadora del proyecto)

Lares Asociación: Unión de Residencias y Servicios del Sector Solidario

Fédération Nationale Avenir et Qualité de vie des Personnes Agées

SeneCura Kliniken- und HeimebetriebsGmbH.

Preámbulo



La violencia hacia las personas mayores es una desafortunada realidad de nuestras sociedades que tiende a pasar desapercibida e, incluso, infravalorada por las instituciones públicas y el propio sector de los cuidados de larga duración.

En sus diferentes dimensiones (física, psicológica, financiera, sexual o por negligencia), la violencia en el cuidado de las personas mayores es una de las principales manifestaciones de **edadismo** y **discriminación** presente en nuestra sociedad y un ejemplo claro de la **vulneración** y ausencia de un enfoque de derechos en la gestión del envejecimiento.

La erradicación de este problema social demanda un **abordaje integral** que sea consecuente con la complejidad del fenómeno de la violencia durante el envejecimiento y la particularidad de las políticas, instituciones y servicios de cuidado a las personas mayores.

Al igual que sucede en otros ámbitos, la **formación** es esencial para la comprensión de esta problemática y la generación de las capacidades necesarias para su prevención en el sector de los cuidados, en especial en las residencias y centros de atención a las personas mayores. Desde Lares hemos detectado esta **necesidad formativa** y hemos trabajado, junto con otros socios europeos, para que todos los perfiles profesionales que operan en el sector de los cuidados cuenten con capacidades específicas para evitar el trato inadecuado y el edadismo institucional.

Gracias al proyecto AVEC - Contra la Violencia en el Cuidado de las Personas Mayores, hemos contribuido a desarrollar una **oferta formativa de carácter especializado e innovador** en la prevención y lucha contra las situaciones de maltrato, abuso y abandono de las personas mayores, fomentando el **buen trato** y una **cultura de derechos** entre los equipos profesionales del sector de los cuidados.

Juan Ignacio Vela Caudevilla
Presidente de Grupo Social Lares





Descripción del proyecto

El problema de la violencia en sus muchas formas de expresión también está presente en la atención a las personas mayores y su aparición puede detectarse en todos los países europeos, tal y como muestran muchos análisis, estudios y, por desgracia, también diferentes informes y artículos de medios de comunicación, blogs y debates. Según datos de la Organización Mundial de la Salud (OMS), se estima que **un 16 % de las personas de más de 60 años están expuestas a maltrato**, es decir, a la manifestación de comportamientos violentos. Sin embargo, según la OMS, esta cifra está muy por debajo de los casos reales, ya que muchos casos de maltrato o comportamiento violento no se denuncian. Se prevé que el problema aumente en muchos países debido al rápido envejecimiento de la población. La población mundial de más de 60 años aumentará desde 900 millones en 2015 hasta aproximadamente 2000 millones en 2050. Según la OMS, es urgente tomar medidas para afrontar este problema.

Como hemos indicado antes, la violencia en la atención a personas mayores es un problema que afecta a muchos países europeos y se calcula que va a seguir aumentando ante el rápido envejecimiento de la población. Los estudios muestran que las personas que trabajan en servicios sociales no tienen las habilidades, el conocimiento, ni la experiencia suficientes para detectar la violencia en la atención a este colectivo, ya sea directamente contra las personas mayores o por su cuenta.

Ante los desafíos que hemos mencionado antes, el **objetivo de este proyecto** es eliminar la incidencia de la violencia en la atención a personas mayores mediante un programa de formación centrado en:

- la prevención de la violencia;
- la detección y la identificación de la violencia;
- la respuesta y la defensa contra la violencia.

Organizaciones colaboradoras

Para crear el plan de estudios, han colaborado juntas las siguientes organizaciones.

Asociación de Proveedores de Servicios Sociales de la República Checa (APSS ČR): coordinadora del proyecto



La Asociación de Proveedores de Servicios Sociales de la República Checa fue fundada en 1991. Es la mayor organización profesional que agrupa a proveedores de asistencia social de toda República Checa, con más de 1200 organizaciones. El Instituto de Formación se creó en 2010 y ofrece dos tipos de seminarios: “seminarios abiertos” y “seminarios integrales”.

Fédération Nationale Avenir et Qualité de vie des Personnes Agées (FNAQPA)



La FNAQPA (Federación Nacional para el Futuro y la Calidad de Vida de las Personas Mayores) es una confederación francesa de proveedores sin ánimo de lucro (residencias de mayores, comunidades residenciales, atención y servicios domiciliarios) que opera en el área de mayores. Fundada en 1991, es una de las principales organizaciones profesionales en la atención a personas mayores en Francia.

Lares Asociación: Unión de Residencias y Servicios del Sector Solidario (LARES)



El Grupo Social Lares tiene un largo historial en la atención a personas mayores con dependencia o discapacidad y en riesgo de exclusión social. El Grupo Social Lares aglutina a más de 1000 centros y servicios en el territorio español y atiende a diario a 70 000 personas. LARES es el grupo más importante en España del sector solidario y altruista de atención a las personas mayores, dependientes o en riesgo grave de exclusión social.

SeneCura Kliniken- und HeimebetriebsGmbH



El grupo SeneCura opera en el sector de las residencias de mayores, la atención ambulatoria, los complejos sanitarios y las clínicas de rehabilitación. SeneCura cuenta con 66 residencias de mayores y una organización de atención ambulatoria en Austria.

Red Europea de Envejecimiento (EAN) - Colaborador asociado



La Red Europea de Envejecimiento (European Ageing Network) aúna a más de 10 000 proveedores de atención en todo el continente europeo. Los miembros representan a todo tipo de organizaciones y particulares que trabajan en beneficio de las personas mayores, así como a todo tipo de entidades, como organizaciones lucrativas, no lucrativas y gubernamentales.

La violencia contra las personas mayores

en instalaciones residenciales: un breve resumen

La violencia contra las personas mayores es un problema global

Nos conmocionan las noticias que salen a la luz de vez en cuando en los medios de comunicación sobre la existencia de violencia contra las personas mayores. La violencia presenta una **tendencia alcista**; es uno de los principales problemas del mundo actual y afecta también a los diferentes ámbitos de atención a las personas mayores. Los datos actuales sobre la existencia de la violencia no son fáciles de recabar porque, hasta ahora, no ha habido una recopilación sistemática de los mismos a nivel nacional e internacional. Las estadísticas se enfrentan a numerosos problemas: el primero son las muchas formas diferentes de violencia que existen, que van desde las variantes más imperceptibles a las más evidentes, junto con las distintas definiciones que las acompañan. El segundo problema tiene que ver con las dificultades para detectarla, ya que la violencia suele pasar desapercibida para los demás, se minimiza con frecuencia su existencia o incluso se niega y las víctimas, que dependen de sus abusadores, no suelen denunciarla.

Sin embargo, hay varios estudios acreditados que permiten describir la situación. En este sentido, el **“Informe europeo sobre prevención del maltrato a personas mayores”** de 2011 de la OMS (fuente: *European report preventing elder maltreatment*) demuestra la magnitud del problema del abuso a las personas mayores.

El estudio estima que unos cuatro millones de personas de edad avanzada (es decir, de más de 60 años) en Europa están expuestas cada año a violencia física y que unas 2500 personas mueren a causa de esta violencia. La violencia psicológica afecta a unos 29 millones de personas mayores. La violencia sexual afecta a un millón y los abusos económicos a seis millones. Es probable que la situación empeore, ya que solo una pequeña parte de estos casos de violencia acaba conociéndose. La violencia cotidiana pasa desapercibida en un segundo plano y suele estar enmascarada por el entorno.

¿Qué revelan las últimas investigaciones sobre las experiencias del personal en nuestro país y en el extranjero?

La violencia en las instituciones de atención social debe comprenderse teniendo en cuenta a quién se dirige y el contexto en el que aparece.

En el verano de 2021, los colaboradores de República Checa, Austria, Francia y España realizaron una **encuesta** a las y los gerentes y trabajadores del sector de los cuidados para comprender con detalle el tipo, las causas y las partes implicadas en las situaciones de violencia que se producen regularmente en su práctica profesional diaria.

República Checa

El 20 % de las y los profesionales respondió que la violencia se produce de forma recíproca entre las personas usuarias.

El 28 % de las y los profesionales mencionó las conductas violentas de las personas usuarias hacia las y los trabajadores o cuidadores.

El 25 % de las y los profesionales identifica como desencadenantes de situaciones violentas la demencia, la mala comunicación (16 %) y el comportamiento inadecuado de las personas trabajadoras (14 %).

El 33 % de las y los profesionales señala que los comportamientos más violentos se producen mientras se presta la atención y menciona también situaciones violentas durante el contacto social (16 %), las visitas de familiares (14 %) y las comidas.

Austria

El 14 % de las y los profesionales alude a la presencia de conductas violentas del personal trabajador a las personas usuarias.

El 22 % de las y los profesionales señala que la violencia se desencadena entre las personas usuarias.

El 37 % de las y los profesionales indica que han vivido situaciones de violencia durante la atención, el contacto social (17 %) y las comidas (12 %).





Francia

El 72 % de las y los profesionales señala que las situaciones de violencia se producen por parte del personal trabajador hacia las personas usuarias.

El 63 % de las y los profesionales identifica como desencadenantes de situaciones violentas el comportamiento inadecuado del personal trabajador.

El 63 % de las y los profesionales responde que los comportamientos más violentos se producen durante los cuidados en el momento del despertar y la atención posterior (54 %).

España

El 49 % de las y los profesionales observó que el tipo más común de comportamiento violento se produce por parte de las personas usuarias hacia el personal trabajador.

El 60 % de las y los profesionales considera la demencia como la primera causa de situaciones de violencia.

El 73 % de las personas encuestadas en España mencionó que su organización no tiene ningún plan para prevenir la violencia.

El 95 % del personal trabajador encuestado afirmó que no había realizado ninguna formación para saber cómo gestionar y manejar las situaciones de violencia en el lugar de trabajo.

¿Qué formas de violencia contra las personas mayores existen?

El uso del término “violencia” es una denominación genérica para diferentes formas de comportamientos perjudiciales que, debido a su connotación expresiva, a veces produce malentendidos que pueden ser un obstáculo para comprender la situación real. Por eso, es importante diferenciar entre distintos tipos de violencia. Para describirlos, se suelen usar los siguientes términos:

Violencia

La Organización Mundial de la Salud (OMS) definió en 2002 la violencia contra las personas mayores como “cualquier acto aislado o repetido o la falta de acción apropiada que causa daño, sufrimiento o pérdida a una o más personas mayores de 60 años y que atenta contra la dignidad humana y la seguridad de esa persona”.

Malos tratos (maltrato)

Se utiliza este término como un sinónimo menos expresivo del término “violencia contra las personas mayores”.

Maltrato

Implica violencia repetida o malos tratos hacia una persona que no puede defenderse. El maltrato puede ser físico, psicológico o sexual.

Abuso

Este término se utiliza para describir una situación en la que alguien se aprovecha de su posición de superioridad o de su relación con la persona en cuestión para obtener un beneficio exclusivamente personal. El abuso puede ser económico, emocional o sexual.

Negligencia

La negligencia supone no prestar la atención que necesita la persona, lo cual puede perjudicar su salud, su bienestar o su condición íntegra de ser humano. La negligencia puede afectar, por ejemplo, a la atención médica, la higiene, la alimentación o el contacto social mediante el aislamiento de la persona. Puede producirse de forma deliberada o no intencionada, en cuyo caso puede estar relacionada con una sobrecarga de trabajo.

La violencia puede adoptar muchas formas diferentes o niveles de intensidad; por ejemplo, puede ser física, psicológica, económica, sexual o estar causada por una atención negligente. La violencia puede ser activa (con el objetivo de dañar a alguien) o pasiva (debida a la negligencia o a una atención insuficiente).

El fenómeno de la violencia en los cuidados de larga duración a las personas mayores

La violencia en centros residenciales de atención social es un tipo concreto de violencia, ya que se comete contra un grupo especialmente vulnerable de personas mayores.

También es más difícil obtener datos estadísticos si la intensidad de la acción no aumenta, ya que oculta a menudo un **trato vejatorio** y, a veces, el personal ni siquiera lo percibe como violencia. También existe la tendencia a negar la violencia y banalizarla.

Un estudio de la OMS de 2015 denominado “**Informe mundial sobre el envejecimiento y la salud**” afirmaba que más del 16 % de los mayores podría estar expuesto a violencia en los centros de atención residenciales. El personal de las residencias puede causar violencia a las personas mayores de forma no intencionada, por ejemplo, como consecuencia de una formación insuficiente o de la sobrecarga de trabajo. Sin embargo, en algunos casos, el personal también puede causar violencia de forma intencionada, por ejemplo, debido a la frustración, la falta de paciencia o incluso al abuso de poder. En general, el estudio de la OMS demuestra que la violencia contra las personas mayores en los cuidados de larga duración es un **problema global** que requiere actuaciones. Necesitamos más información, educación y apoyo para proteger a los mayores y darles unos cuidados dignos.

¿Micromaltrato o violencia en nuestro centro? ¡Ni hablar!

Como ya se ha mencionado, el término “violencia” genera un rechazo previo entre las y los trabajadores y la gerencia de los centros de cuidados de larga duración debido a que sus fuertes connotaciones evocan intensidad, intencionalidad y, sobre todo, actos físicos. Es comprensible hasta un cierto punto, ya que la vida en centros residenciales es un ámbito especialmente complejo para entender los matices de cómo la calidad y el ambiente general de la atención influyen en todos los aspectos de la vida diaria de una persona mayor. Debemos tener cuidado con el desdén injustificado de una persona que tiene la experiencia de simple visitante y está dispuesta a señalar algunas deficiencias. Estos “matices” pueden tener un gran impacto en la calidad de vida de un paciente que recibe cuidados de larga duración, sobre todo cuando adoptan formas sutiles o enmascaradas, como descuido del personal, falta de respeto a la voluntad del cliente, comunicación inadecuada, organización rígida de la vida diaria que prioriza las necesidades de la institución por encima de las necesidades de las y los residentes o prejuicios y estereotipos en el trato a las personas mayores. Estas formas de violencia tienden a ser difíciles de analizar para el personal, ya que pueden ser no intencionadas o inconscientes. Por ejemplo, se interpreta que reprimir algunos de los deseos de la persona mayor es en principio positivo para su propio “bien”. Se trata de formas enmascaradas y difusas, que conocemos con el nombre de **micromaltrato**. Incluso, si aparentemente son incidentes menores, pueden tener un impacto negativo considerable en la salud y en la calidad de vida de los mayores; por eso, es importante identificarlos y actuar para prevenirlos y resolverlos.

¿Quiénes son los causantes de la violencia en los servicios residenciales?

El fenómeno de la violencia en los centros de atención social para mayores es un problema que va más allá de una simple acción unidireccional del personal al usuario/a.

Varios estudios muestran que las y los empleados de los servicios también son víctimas de violencia, tanto por parte de las personas residentes como, por desgracia, de los familiares de éstas. También existe violencia entre los propios usuarios y usuarias. En una determinada etapa de la enfermedad, las personas residentes que padecen demencia pueden mostrar comportamientos difíciles que también se manifiestan en agresiones a los y las cuidadoras o a otros usuarios/as. Si estos comportamientos pasan desapercibidos o, incluso, se ignoran durante la atención y el personal no tiene formación sobre los métodos de comunicación adecuados, la frecuencia de aparición de estos episodios aumenta. La violencia que sufre el personal por parte de los familiares de las personas usuarias suele adoptar la forma de exigencias inadmisibles. La violencia de los familiares contra las y los residentes es a menudo una consecuencia de relaciones familiares inestables. Un triste ejemplo son los casos de abuso económico que sufren las personas mayores por parte de sus seres queridos. Por último, la violencia entre las y los residentes también es un fenómeno habitual, cuyo motivo es la falta de privacidad en las condiciones de los servicios residenciales, sobre todo en las habitaciones compartidas por varios usuarios/as.

Los cuidados de larga duración a personas mayores con demencia

La atención social y sanitaria de larga duración, tanto si se recibe en el domicilio o en el contexto de servicios residenciales, es un área compleja de interacciones diarias entre el cuidador o cuidadora y la persona cuidada, por lo que tiene a menudo un carácter muy íntimo. La atención a personas mayores con algún tipo de demencia tiene lugar en condiciones difíciles en las que los usuarios y usuarias necesitan un alto nivel de ayuda y apoyo por parte de su cuidador/ay la posibilidad de comunicarse con él/ella se deteriora debido al avance del proceso neurodegenerativo. En las fases avanzadas de la demencia, las personas mayores presentan **problemas de comportamiento**, como gritos, resistencia y agresión; algunos sufren **delirios psicopatológicos**, bajo cuya influencia acusan al personal de atrocidades irreales. Los comportamientos difíciles de comprender, aparentemente sin causas, y la pérdida gradual de la capacidad de comunicarse con la persona mayor generan una presión psicológica importante en las y los cuidadores. Si a esto le añadimos influencias externas, como rigidez laboral en la organización, presión temporal o conflictos con compañeros/as y jefes, se crea un ambiente muy estresante que propicia el riesgo de casos frecuentes de comportamiento inadecuado hacia las personas mayores. Por eso, es importante que una institución que preste cuidados de larga duración tenga **programas de prevención e intervención** que protejan la seguridad y el derecho de los y las usuarias a una vida feliz, así como condiciones de trabajo dignas para el personal trabajador. Un elemento fundamental de dichos programas es la **formación adecuada** de los y las profesionales que prestan la atención. Durante la formación, el personal aprende a comprender las situaciones difíciles, a reconocer las señales que desencadenan el comportamiento agresivo de las personas mayores y a adoptar un enfoque profesional y especializado que facilite la comunicación y reduzca los riesgos y las presiones psicológicas.

Sobre el programa de formación

Literalmente todos los colectivos profesionales, desde cuidadores y cuidadoras directos, hasta personal de cocina o de los servicios de limpieza, pueden enfrentarse al problema de la violencia en los servicios residenciales de atención social para personas mayores. Tanto el personal de base, como el equipo directivo afrontan situaciones difíciles. El diseño del programa de formación aborda las diferentes necesidades y posibilidades de las personas participantes. Se divide en **tres módulos** que desarrollan gradualmente las habilidades y los conocimientos necesarios. En la primera parte, las personas participantes reciben la **información básica necesaria** para comprender las causas de la violencia, aprender a reconocer sus formas enmascaradas y a actuar en situaciones de violencia inminente o persistente. En los demás módulos, aprenderán los **procedimientos para prevenir y gestionar los problemas de comportamiento** en la atención a personas con trastornos neurodegenerativos. El programa tiene dos modalidades: **a distancia**, que puede cursarse online, y **presencial**, que requiere que las y los participantes asistan a clases impartidas por personal docente. Cada módulo de estudio presencial incluye un videotutorial que ilustra el contenido tratado en situaciones de un centro de atención para personas mayores.

FORMACIÓN PRESENCIAL

Módulo 1: Introducción a la violencia en servicios sociales

Duración	6 horas
Requisitos previos	Ninguno
Destinatarios/as	Trabajadores/as sociales Trabajadores/as de servicios sociales Profesionales sanitarios Gerentes de servicios sociales residenciales

¿A quién está dirigido el módulo y por qué?

Los destinatarios del módulo son todas las personas que trabajan en el sector de la atención social, independientemente de su puesto, porque la experiencia demuestra que se enfrentan a situaciones de agresiones enmascaradas o evidentes en su profesión en distintos grados y que tienen sus propias experiencias y enfoques sobre cómo



comportarse en este tipo de situaciones. El módulo permite establecer un **enfoque profesional homogéneo** para los y las profesionales de toda la organización.

¿Qué aprenderán las y los participantes en este módulo?

Por qué la violencia en los cuidados es más que nunca un problema social real e importante y por qué es necesario afrontar el problema de la violencia en las relaciones de cuidados. Obtendrán nociones sobre los enfoques básicos que se utilizan para prevenir la violencia. Comprenderán los conceptos básicos de “**agresión**” y “**violencia**”, así como las formas enmascaradas de violencia en la atención a personas mayores para reconocer el problema a tiempo y ser capaces de prevenirlo. Además, conocerán las **consecuencias legales** de la violencia y de un comportamiento inadecuado, al igual que las obligaciones correspondientes del personal trabajador. Las personas participantes tomarán conciencia de los **factores de riesgo** en la organización, en el comportamiento del personal y en las reacciones de las personas residentes que pueden provocar la aparición de incidentes violentos. Aprenderán a reconocer las **primeras señales de alarma** que pueden indicar un comportamiento agresivo, a conocer los principales desencadenantes de comportamientos violentos y a valorar los posibles riesgos.

¿Qué conocimientos y habilidades adquirirán las y los estudiantes?

1. Identificar qué formas de agresión, violencia y abuso pueden producirse en situaciones de atención a personas mayores.
2. Ser capaces de reconocer y clasificar la violencia.
3. Descubrir qué derechos y normativas son relevantes para la protección de las personas mayores, así como para la protección del personal, y qué aspectos del derecho penal están relacionados con la violencia.
4. Clasificar sus obligaciones y opciones de comunicación.
5. Ser capaces de reconocer a tiempo una inminente escalada de la agresividad.
6. Describir qué factores desencadenan la violencia.

Módulo 2: Un mayor entendimiento de la situación de violencia relacionada con el envejecimiento y de las necesidades y expectativas

Duración	18 horas
Requisitos previos	Módulo 1
Destinatarios/as	Trabajadores/as sociales Trabajadores/as de servicios sociales Profesionales sanitarios Gerentes de servicios sociales residenciales

Situación predeterminada

Las manifestaciones de la violencia en la atención a las personas mayores pueden ser de varias formas. La mayoría de los centros intentan erradicar los comportamientos violentos en la atención a las personas mayores. Este problema está adquiriendo cada vez más importancia en las metodologías. El origen de la agresión en las personas mayores con **demencia** es multifactorial y puede deberse al sufrimiento (físico o psicológico), a necesidades insatisfechas y su consiguiente frustración, así como a la pérdida de la capacidad para comunicarse, es decir, comprender y expresar las necesidades personales. En estos casos, es necesario que el personal adopte un enfoque profesional y métodos efectivos para reducir el riesgo de comportamientos violentos.

¿Qué aprenderán las y los participantes en este módulo?

Comprenderán los **cambios físicos y psicológicos** que provoca el envejecimiento y cómo estos cambios afectan a la conducta de la persona mayor. Qué son los cambios fisiológicos naturales, qué cambios están causados por un envejecimiento patológico y cuáles por enfermedades neurodegenerativas que se manifiestan en diferentes tipos de demencia. Las personas participantes aprenderán las causas y las formas de síntomas psiquiátricos que son difíciles de entender para personal trabajador no especializado. Comprender el concepto de trastornos de la conducta permitirá que el personal cuidador minimice las frustraciones y los mecanismos de defensa que conducen a actitudes perjudiciales. Las personas participantes adoptarán la actitud correcta en una relación de apoyo que reduzca el riesgo de violencia y aprenderán técnicas de comunicación efectivas con una persona mayor con demencia.

¿Qué conocimientos y habilidades adquirirán?

1. Comprender mejor los cambios físicos, mentales y sociales asociados al envejecimiento natural en las personas mayores y sus consecuencias.
2. Poder identificar los trastornos de la conducta asociados.
3. Poder analizar determinadas situaciones de agresión ocasionadas por la persona mayor, su familia o seres queridos o profesionales ante estos cambios o trastornos.
4. Aprender los principios fundamentales del apoyo asistencial a personas mayores vulnerables con escasa autonomía.
5. Identificar los mecanismos de defensa y otras actitudes perjudiciales que afectan a la relación de apoyo.
6. Aprender técnicas de comunicación verbal y no verbal que se adecuen a las capacidades de la persona mayor.

Módulo 3: Cómo reaccionar ante situaciones de violencia, abuso y micromaltrato: sensibilización e intervención

Duración	12 horas
Requisitos previos	Módulos 1 y 2
Destinatarios/as	Trabajadores/as sociales Trabajadores/as de servicios sociales Profesionales sanitarios Gerentes de servicios sociales residenciales

Situación predeterminada

El maltrato a las personas mayores es uno de los principales problemas a los que se enfrentan las residencias hoy en día. Cada vez más personas con problemas de salud viven en centros residenciales, especialmente las personas con demencia. Esto dificulta el entendimiento, aumenta la ansiedad y crea situaciones con conductas problemáticas a las que el personal asistencial mal preparado puede responder con acciones que denominamos maltrato. La **formación específica de equipos multidisciplinares** ayudará a reconocer la importancia de los desencadenantes de problemas conductuales y a saber cuáles son las acciones e intervenciones adecuadas.

¿Qué aprenderán las y los participantes en este módulo?

Comprenderán los conceptos básicos de la **intervención conductual** a partir del modelo de **Thomas Kitwood** para gestionar problemas de conducta. Se familiarizarán con el problema de los **comportamientos maliciosos** y tomarán conciencia de los **automatismos conductuales** que generan situaciones de maltrato en las instituciones. Aprenderán a adoptar la postura adecuada en los conflictos como profesionales, cómo analizar la situación de forma objetiva e imparcial y cómo intervenir de manera adecuada en el conflicto. Adquirirán **técnicas de autorregulación emocional** y **habilidades sociales** que facilitarán la gestión de los conflictos.

¿Qué conocimientos y habilidades adquirirán?

1. Detectar automatismos que generan situaciones de conflicto en el trabajo diario.
2. Discernir cómo reaccionar ante situaciones de agresividad por parte de las y los residentes.
3. Identificar técnicas de autocontrol para emplearlas en situaciones de violencia.
4. Analizar cómo trabajar en un equipo.
5. Determinar los valores de la humanización de la salud y la importancia del entorno como elemento de mejora del comportamiento.
6. Identificar sus puntos fuertes y débiles y trasladarlos a su trabajo diario.





FORMACIÓN A DISTANCIA

El programa de formación a distancia permite que las y los estudiantes obtengan una **visión general** de la violencia en la atención a las personas mayores. Es una forma **flexible** de introducirse en el tema en un periodo de tiempo reducido. Se divide en **tres módulos** con una duración total de tres horas. Para que el/la estudiante pueda asimilar más a fondo los conocimientos y habilidades, recomendamos seguir desarrollando las habilidades adquiridas en el programa presencial.

Módulo 1: Introducción a la violencia en servicios sociales

Duración 1 hora
Requisitos previos Ninguno
Destinatarios/as Todo el personal

- Condiciones generales para que se produzca violencia contra las personas mayores
- Conocimiento básico de la violencia en la atención a personas mayores
- El curso de la violencia
- Reconocer la violencia
- Marco jurídico

Módulo 2: Un mayor entendimiento de la situación de violencia relacionada con el envejecimiento y de las necesidades y expectativas

Duración 1 hora
Requisitos previos Módulo 1
Destinatarios/as Todo el personal

- Trastornos de la conducta
- Cambios relativos al envejecimiento
- Acceso personalizado
- Comunicación

Módulo 3: Cómo reaccionar ante situaciones de violencia, abuso y micromaltrato: sensibilización e intervención

Duración 1 hora

Requisitos previos Módulos 1 y 2

Destinatarios/as Todo el personal

- Introducción al concepto de alteraciones de la conducta
- Adoptar la actitud profesional adecuada
- Cómo reaccionar en situaciones con violencia
- Técnicas de regulación emocional y habilidades sociales
- Reforzar la capacidad para reconocer la violencia
- Necesidades psicológicas de las personas atendidas en instituciones

La formación a distancia es adecuada para todos los nuevos empleados y empleadas, pero también para los y las profesionales de servicios sociales.

La formación online dura alrededor de tres horas y puede completarse de forma GRATUITA tras registrarse en el siguiente enlace:

<https://link.edapp.com/XqOLOqkD9xb>



Recomendaciones

y opiniones sobre la formación de AVEC

1. Es importante asegurar que todos los y las profesionales tengan un **apoyo metodológico** para que sepan cómo actuar ante situaciones con señales de comportamientos inadecuados o incluso violentos.
2. **Todo trabajador/a de servicios sociales** debería realizar el programa de formación que hemos presentado en esta guía, **independientemente de su vinculación profesional**. Los comportamientos inadecuados y violentos pueden observarse en cualquier ámbito de la institución.
3. Igualmente, los **nuevos trabajadores/as de servicios sociales** también deberían realizar esta formación. Es importante que dispongan, desde el principio del empleo, de la información adecuada para no tolerar tratos inadecuados a las personas mayores y, además, también deben saber detectar y prevenir la escalada de este comportamiento en una situación violenta. El apoyo metodológico y la formación en estas áreas deberían formar parte de la cultura organizativa de la institución.

“No hay unas normas claras que los empleados/as puedan seguir en estas situaciones. No saben cómo reaccionar, ni actuar si se ven involucrados en estas situaciones. La formación en estas áreas ha ayudado mucho a los y las profesionales”.

Directora de una residencia de mayores

“La formación me ha ayudado a tener una idea clara de cómo debo actuar, a quién debo informar y cuándo si presencio un comportamiento inadecuado”.

Trabajador social

“Gracias a este programa de formación, estoy más pendiente de mi entorno y de lo que pasa a mi alrededor”.

Trabajadora social

“Realizar este programa de formación me ha ayudado a darme cuenta de lo importante que es dedicar tiempo a los y las residentes y darles la atención necesaria. Por desgracia, debido a la carga burocrática, no siempre es posible hacerlo en la medida en que nos gustaría”.

Trabajador social

“El proceso de formación ayuda a los trabajadores/as a comprender la expresión emocional y a identificar diferentes formas de violencia”.

Director de una residencia de ancianos

“El material es sencillo y facilita la comprensión de los contenidos”.

Cuidador

“Buena descripción de los cambios de la edad que favorece el contacto y permite comprender las dificultades de los mayores, fomentando la empatía”.

Gerente de una residencia de mayores

“Gracias a la formación, hemos podido compartir nuestras experiencias profesionales y nuestras buenas prácticas”.

Cuidadora

“La formación me ha ayudado a darme cuenta de que mis compañeros/as se enfrentan y tienen que gestionar las mismas situaciones que yo”.

Cuidadora

“Gracias a la formación, he descubierto nuevos enfoques para trabajar y he comprendido mejor las emociones de otros/as participantes”.

Cuidador

Reconocimientos



Jiří Horecký

Jiří Horecký ha trabajado en los servicios públicos y, especialmente, en los servicios sociales desde que empezó su carrera profesional. Jiří es presidente de la Asociación de Proveedores de Servicios Sociales de la República Checa desde 2007 y presidente de la Unión de Asociaciones de Empresarios de la República Checa desde 2013.



Pavel Čáslava

Psicólogo y presidente durante muchos años de la Comisión Ética de la Asociación de Proveedores de Servicios Sociales de la República Checa. Se encarga de cuestiones sistémicas de servicios sociales, temas de implantación y evaluación de calidad y ética.



Didier Sapy

Director general de FNAQPA desde 1999. Desde 2018 es miembro del comité ejecutivo de la Red Europea de Envejecimiento (EAN). También es consultor nacional de entornos comunitarios y cooperación y agrupación de prestadores.



Maritza Brizuela Fernández

Secretaria general de Grupo Social Lares desde 2017. Es responsable de gestionar los programas y los proyectos sociales dirigidos a personas mayores, personas en situación grave de dependencia, vulnerabilidad y exclusión social.



Johannes Wallner

Johannes Wallner es un experto austriaco en cuestiones relacionadas con las residencias de mayores. Ha desarrollado varios programas en SeneCura. También es un reconocido experto en la gestión de la calidad en los cuidados y la atención.



Karel Vostrý

Actualmente es director del Centro de Actividades de Desarrollo de la Unión de Asociaciones de Empresarios de la República Checa y director general de la Red Europea de Envejecimiento. También es evaluador externo de la calidad del proyecto Distintivo de Calidad en Servicios Sociales de APSS ČR.



Simona Matějková

Trabaja como gestora de proyectos de APSS CR desde 2019. Ha sido responsable de la administración del proyecto “Contra la violencia en la atención a personas de edad avanzada”.

¿Quieres prevenir los comportamientos violentos y el abuso a las personas mayores en tu centro o poder dar una respuesta adecuada a este problema?

Te invitamos a que pruebes nuestra nueva formación europea, única y actualizada, ¡totalmente traducida al español para todos los empleados de servicios sociales en España!

Más información a partir de otoño de 2023





Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

2023