

AYUDA
A
DOMICILIO

PUESTO DE TRABAJO: AUXILIAR DE AYUDA A DOMICILIO (II)



ESTRÉS LABORAL

Los principales factores de riesgo para el estrés son: la **excesiva carga de trabajo**, la **complejidad de las posibles situaciones** de las personas usuarias, **ritmo de trabajo elevado**, **ambigüedad de rol** (cuando existe una inadecuada información al personal trabajador sobre su papel laboral y organizativo, y en consecuencia, la persona no sabe qué hacer por carencias informativas), **trato con familiares** de la persona usuaria, **conflicto de rol** (cuando existen demandas conflictivas o contrapuestas, o demandas que el personal no desea cumplir, de forma que aparecen simultáneamente una serie de demandas opuestas que impiden al personal una toma de decisión clara y/o rápida sobre qué hacer), **carencias de formación** del personal trabajador sobre cómo actuar en determinadas ocasiones, **falta de participación** en la gestión de los servicios, **restricción de capacidad para tomar determinadas decisiones**, etc.



No debemos confundir el estrés laboral con el síndrome de estar quemado por el trabajo (BURNOUT). Se considera al BURNOUT como una de las posibles respuestas al impacto acumulativo del estrés laboral crónico.

MEDIDAS PREVENTIVAS

- **Formación y entrenamiento en autoeficacia**, con el fin de adquirir conocimientos, capacidades y habilidades necesarias para poder desempeñar correctamente las tareas.
- **No realizar de forma apresurada ni los servicios ni el trayecto entre servicios** para evitar accidentes o enfermedades profesionales por imprudencia.
- **Avisar a la persona responsable de la coordinación** si estamos sufriendo un ritmo de trabajo demasiado elevado para que redistribuya los servicios.
- **Informar a las personas usuarias sobre el servicio, su objetivo y alcance**. Clarificar dudas sobre el mismo que puedan surgir. **APRENDER A DECIR NO CON RESPETO** y explicar la situación con buenos argumentos. No sentirse culpable por no poder atender a todas las demandas.
- **Establecer límites** y controlar los niveles de perfeccionismo y autoexigencia elevados.
- **Mejorar las habilidades sociales** (escucha activa, asertividad, validación emocional, empatía, capacidad de negociación, respeto, credibilidad, compasión, pensamiento positivo, regulación emocional, apertura de mente, paciencia, cortesía y capacidad de comunicación o de saber expresarse).
- **Compaginar adecuadamente la vida familiar, el descanso y la jornada laboral**. Intensificar los encuentros sociales y aumentar los momentos placenteros y los tiempos de ocio y descanso.
- **Estilo de vida saludable** (dieta, hábitos y ejercicio). Practicar ejercicios de relajación diversos, yoga o alguna técnica de respiración.



ACOSO SEXUAL

Comentarios groseros u obscenos, requerimientos o insinuaciones sexuales, tocamientos sexuales, miradas o gestos lascivos, sobre todo por parte de personas usuarias con patologías mentales o demencias, así como personas mayores con patrones de desinhibición sexual. Estas situaciones suelen darse principalmente por hombres dirigidas a trabajadoras del sector de ayuda a domicilio.



MEDIDAS PREVENTIVAS

- **Formación en materia de prevención del acoso sexual** en el trabajo para saber identificar las conductas del mismo.
- Aplicar el **protocolo de actuación correspondiente** para controlar y modificar la conducta no deseada y normalizar la situación en el caso de que se trate de personas con deterioro cognitivo y/o demencia, así como poner en marcha las pautas de modificación de conducta correspondientes: tratar de acabar con estas conductas razonando con la persona usuaria, distraerla planteándole otras actividades, etc.
- **Evitar culpabilizarse** por el proceso de acoso sexual, **así como el aislamiento social** y realizar actividades de ocio. Hablar del acoso y expresar las emociones (risa, llanto) que su conducta provoca.
- **Comunicar y denunciar** oficialmente el acoso sexual, **según el procedimiento establecido** por la organización, para que se pongan en marcha las medidas de protección correspondientes.
- **Solicitar ayuda médica**, psicológica y legal, para diseñar el plan terapéutico con medidas de prevención, tratamiento farmacológico, baja laboral, etc., y el abordaje jurídico.



VIOLENCIA EN EL LUGAR DE TRABAJO

Las agresiones (verbales o físicas) en el trabajo domiciliario con personas dependientes pueden darse por parte de:

- ☞ Los familiares de la persona usuaria, y están causadas por la falta de información sobre el servicio que se ofrece, volumen de trabajo por encima de las posibilidades o el propio sentimiento de frustración de la familia ante la posibilidad de un tratamiento paliativo sin posibilidad de curación, imposibilidad de cuidar por sí mismos a su familiar, etc.
- ☞ Las personas usuarias que padecen de enfermedades mentales como demencias, Alzheimer, etc.



MEDIDAS PREVENTIVAS

- ➔ **Formación** para adquirir recursos suficientes para afrontar una situación de violencia: hábitos sociales, gestión de conflictos, resolución de problemas, técnicas de negociación, gestión del estrés, etc.
- ➔ **Mejorar la información** de las personas usuarias y su familia sobre los servicios y su alcance para evitar malentendidos.
- ➔ **Denunciar** el acto violento y **aplicar el protocolo en caso de violencia**.
- ➔ Aplicar las **pautas de comportamiento** correspondientes para el manejo de las conductas violentas y/o la agitación en personas con deterioro cognitivo, demencias u otras patologías proclives a los comportamientos agresivos.

Recomendaciones para afrontar una situación de riesgo de agresión:

- ➔ Mantener una **actitud preventiva** cuando se entre en un domicilio y se comience a tratar a una persona usuaria o su familia, analizando la posibilidad de que se pueda presentar un acto de agresión.
- ➔ Adoptar una **actitud tranquila**:
 - ✓ No responder a las amenazas con amenazas, no dar órdenes, mostrar empatía con los sentimientos de la otra persona, no responder a las provocaciones, mantener el control.
 - ✓ Conversar con corrección, en tono amable y ampliar la información que reclama el interlocutor.
 - ✓ Explicar con mucho cuidado y de forma convincente y razonada los motivos por los que no es posible cumplir las expectativas de la persona usuaria o familia. Evitar mostrar un tono brusco o cortante porque podría incrementar la tensión y acelerar la conflictividad.

- ✓ No utilizar lenguaje corporal desafiante, hostil o amenazador como poner los brazos en jarra, señalar con el dedo, proximidad excesiva con la persona usuaria o familiar de la misma, mirar directamente a los ojos o mantener la mirada por tiempo prolongado, etc.



- ✓ Si nos mantenemos a una distancia aproximadamente igual a la largura del brazo, nos situamos fuera del alcance de la otra persona y evitamos la invasión de su espacio.



En caso de que el conflicto haya aumentado de forma incontrolable:

- ➔ **Dejar hablar a la persona usuaria** todo lo que quiera para que explique sus sentimientos, inquietudes, frustraciones y aspiraciones para que libere su tensión interna.
- ➔ **Manifestar a la persona usuaria los propios sentimientos de frustración y tristeza** (sobre todo si ha habido insultos o vejaciones) para que entienda de que la persona trabajadora es merecedora del mismo respeto que ella. Esto podría hacer reflexionar a la persona usuaria para darse cuenta de las posibles consecuencias de su actuación.
- ➔ **Dar por acabada la conversación o la visita y preparar la salida.** Comprobar que la vía de huida está libre de obstáculos. Si no es posible huir reconducir la situación y evitar la escalada de violencia. Si la persona agresora es la persona usuaria, pedir ayuda a la familia si está presente. **Pedir ayuda al 112 si fuera necesaria la intervención externa.**



Normativa y documentación de referencia:

- [Ley 31/1995, de 8 de noviembre](#), de Prevención de Riesgos Laborales.
- [R.D. 39/1997, de 17 de enero](#), por el que se aprueba el **Reglamento de los Servicios de Prevención**.
- [Resolución de 28 de julio de 2011](#), de la Secretaría de Estado para la Función Pública, por la que se aprueba y publica el **Acuerdo de 27 de julio de 2011 de la Mesa General de Negociación de la Administración General del Estado sobre el Protocolo de actuación frente al acoso sexual y al acoso por razón de sexo en el ámbito de la Administración General del Estado y de los Organismos Públicos vinculados a ella**.
- [Manual para la gestión de los riesgos psicosociales en la empresa](#). FREMAP.
- [Cuaderno de prevención: Profesionales de la ayuda domiciliaria](#). UGT Cataluña.
- [Prevención de Riesgos Laborales para profesionales de los servicios de atención a la dependencia](#). UGT Islas Baleares.
- [NTP 318: El estrés: proceso de generación en el ámbito laboral](#). INSHT.
- [NTP 349: Prevención del estrés: intervención sobre el individuo](#). INSHT.
- [NTP 507: Acoso sexual en el trabajo](#). INSHT.
- [Acoso sexual y por razón de sexo en el ámbito laboral](#). Ministerio de igualdad.
- [NTP 489: Violencia en el lugar de trabajo](#). INSHT.