

ATENUAÇÃO DA VIOLÊNCIA NA ASSISTÊNCIA À SAÚDE

MANUAL PARA PARTICIPANTES

**FIM À VIOLÊNCIA É UMA
CONTRA A QUESTÃO
ASSISTÊNCIA DE VIDA
A SAÚDE OU MORTE**



CICV

ATENUAÇÃO DA VIOLÊNCIA NA ASSISTÊNCIA À SAÚDE

MANUAL PARA PARTICIPANTES

O QUE VOCÊ VAI APRENDER

Situações de tensão são comuns em ambientes de assistência à saúde, e sua intensificação leva à violência com frequência excessiva. O objetivo deste curso é ensinar maneiras de identificar situações de tensão o quanto antes e de neutralizá-las antes que elas se agravem. Vamos relembra r comportamentos importantes para uma boa escuta e comunicação, além de ensinar novas técnicas para a atenuação de tensões no local de trabalho.

As técnicas que você aprenderá estão fundamentadas em evidências práticas e, comprovadamente, têm ajudado pessoas que trabalham na assistência à saúde a sentir mais confiança na sua capacidade de lidar com situações potencialmente violentas.

O exercício dessas técnicas no local de trabalho melhorará a sua capacidade e a dos seus colegas de se comunicar e atenuar situações de tensão.



QUANDO USAR TÉCNICAS DE ATENUAÇÃO

A violência pode ser reativa (não premeditada e motivada por uma emoção) ou proativa (premeditada e motivada por um objetivo). As técnicas de atenuação que você aprenderá ao longo deste curso devem ser usadas em casos de violência reativa, sem o envolvimento de armas. Em casos de violência proativa ou envolvendo armas, acione os protocolos de segurança e minimize os danos possíveis a você e a outras pessoas.

O QUE É VIOLÊNCIA REATIVA?

Violência reativa é um comportamento agressivo que ocorre quando uma pessoa está com raiva ou tomada por outra emoção. Alguns exemplos disso são quando uma pessoa ameaça a equipe após receber uma má notícia, xinga a equipe quando um serviço em particular está indisponível, fica alterada e arremessa objetos (com ou sem a intenção de atingir alguém) ou tenta atacar alguém por causa de um desentendimento ou desacordo.



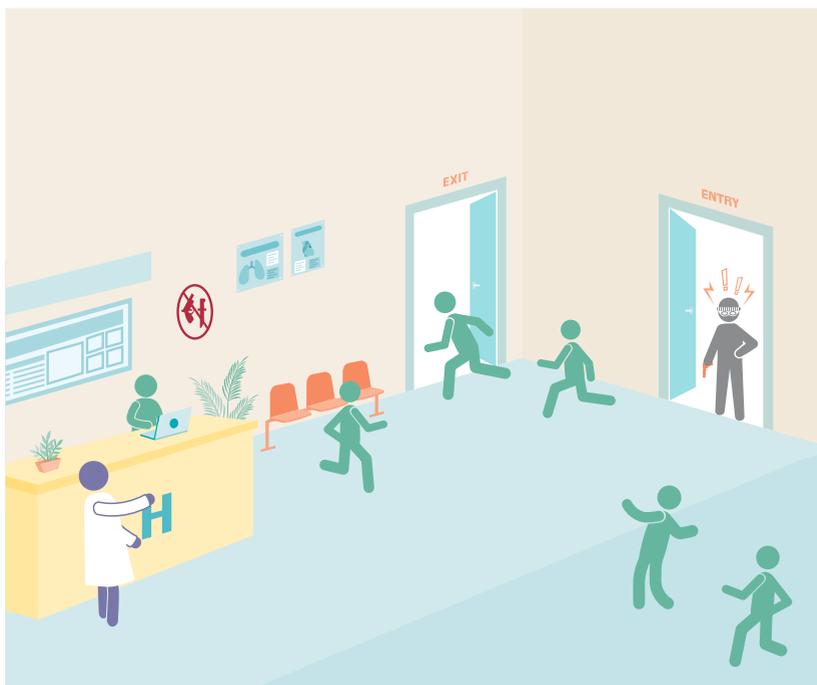
RESPOSTA: usar técnicas de atenuação, a menos que haja armas envolvidas. No caso do envolvimento de armas, seguir as medidas de segurança apresentadas abaixo para situações de violência proativa.



O QUE É VIOLÊNCIA PROATIVA?

A violência proativa é intencional e premeditada. Exemplos incluem os atos de bombardear ou incendiar estabelecimentos de saúde e de matar ou deter profissionais ou pacientes.

RESPOSTA: seguir medidas de segurança para reduzir a exposição e mitigar as possíveis consequências: fugir do local se possível, acionar os protocolos de segurança, proteger-se do perigo e conduzir outras pessoas a um lugar seguro.



VIOLÊNCIA CONTRA PROFISSIONAIS DE SAÚDE

- A violência contra pessoas que trabalham na assistência à saúde inclui agressão física e verbal. Ambos os tipos de violência podem ser prejudiciais à integridade física e mental.
- Infelizmente, muitos profissionais de saúde consideram a violência um aspecto inerente ao seu trabalho.
- Pesquisas indicam que a violência é mais frequente em serviços de emergência, serviços pré-hospitalares (ambulâncias), locais cirúrgicos e alas de ginecologia e obstetrícia.¹

OS EFEITOS DA VIOLÊNCIA

- Quando uma pessoa é exposta a violência, os efeitos podem variar drasticamente. Eles podem se manifestar imediatamente ou mais tarde, ser moderados ou intensos e durar um período curto ou longo. Eles podem incluir uma ampla variedade de consequências emocionais, cognitivas, comportamentais, físicas e sociais. Também pode ser que nem ocorram. O impacto da violência depende de uma variedade de fatores, como o histórico pessoal e a rede de apoio social de um indivíduo.
- Pensando nos efeitos imediatos, quando uma pessoa é exposta a violência física ou verbal, seu sistema nervoso entra em modo de emergência: a frequência cardíaca tende a aumentar, os músculos se contraem e a respiração fica mais rápida.
- No longo prazo, a violência pode trazer efeitos negativos em sentido individual e coletivo, como a diminuição da motivação, da saúde mental e da qualidade de vida.

1 Comitê Internacional da Cruz Vermelha (CICV), *Violence against Health Care: Results from a Multi-Centre Study in Karachi*, CICV, Genebra, 2015.



As vítimas de violência enfrentam diversos problemas psicossociais e de saúde mental. No entanto, os sintomas psicossomáticos comuns incluem **dor de cabeça**, abdominal e nas costas, que levam a consultas frequentes, mas ineficazes, a médicos.

As vítimas também muitas vezes sofrem de **depressão**, ansiedade e sintomas relacionados com o trauma, como a sensação de entorpecimento emocional, o **isolamento social** e a revivência da experiência traumática.

CICV, Diretrizes em Saúde Mental e Apoio Psicossocial (2018).

Trabalhar em um ambiente suscetível à violência pode ser muito prejudicial para o bem-estar e a saúde mental. Embora o objetivo deste curso não seja o de oferecer apoio psicossocial ou à saúde mental em um sentido direto (como seria o caso de terapia), estas conversas podem trazer à tona situações difíceis que você vivenciou, e talvez não seja fácil falar sobre violência.

Cada pessoa terá uma resposta diferente às experiências e conversas sobre violência, e é importante não culpar os outros pelas reações deles nem fazer comparações com a sua maneira de reagir. Algumas pessoas terão respostas mais intensas que outras, mas esse não é um sinal de fraqueza ou de incapacidade de lidar com a situação. As reações a experiências profundamente emocionais podem vir imediatamente ou depois de um tempo.

Recomendamos que você preste atenção aos seus sentimentos, pensamentos e reações corporais e que esteja consciente de eventuais mudanças que poderiam indicar que algo não está bem e que algum tipo de apoio seria bem-vindo. Estes são alguns sinais de estresse mental: sensação de sobrecarga emocional, de incapacidade de satisfazer as expectativas próprias ou de outras pessoas, de desequilíbrio ou baixa energia, de aprisionamento, de inquietação ou de irritabilidade; dificuldade para dormir ou manter a concentração; problemas de memória; falta de entusiasmo ou motivação para trabalhar ou participar de atividades sociais; e estado constante de ansiedade, tristeza ou desesperança.

Se, após o curso, você sentir angústia por causa dos assuntos tratados ou identificar sinais de estresse mental que estejam afetando o seu bem-estar e a sua vida cotidiana, recomendamos procurar a ajuda de um profissional, como um profissional de saúde mental, para conversar sobre essas questões. Conversar com uma pessoa de confiança, que pode ser um colega de trabalho, um parente ou um amigo, também pode ser uma boa maneira de encontrar soluções saudáveis para recuperar o seu bem-estar.

É importante refletir sobre o que você tem feito para cuidar do próprio bem-estar e saúde mental! Isso constitui o “autocuidado”, algo que a Organização Mundial da Saúde define como “a capacidade dos indivíduos, famílias e comunidades de promover a saúde, prevenir doenças, manter a saúde e lidar com doenças e deficiências com ou sem o apoio de um profissional de saúde”. O autocuidado não é uma regalia, e sim uma necessidade. É uma habilidade que precisa ser aprendida, praticada e incorporada à rotina diária. Vale experimentar realizar atividades que não sejam prejudiciais ao seu bem-estar e que façam você se sentir bem, como praticar esportes, dançar, ouvir música e passar tempo com pessoas queridas. Manter uma alimentação saudável e uma boa rotina de sono também são formas de autocuidado.



SUAS RESPONSABILIDADES

- Tratar as pessoas com humanidade e respeito.
- No caso de profissionais de saúde, prestar assistência imparcial e com a maior qualidade possível a qualquer pessoa que precise dela.
- Respeitar a dignidade e a autonomia dos pacientes e preservar o sigilo médico.
- Não tirar proveito da situação ou da vulnerabilidade dos pacientes.
- Fazer tudo que estiver ao seu alcance para prevenir a violência contra pacientes, contra outras pessoas que trabalham em ambientes de assistência à saúde e contra o próprio estabelecimento de saúde.
- Recusar-se a obedecer a ordens de cunho ilegal ou que levem você a agir em contrariedade à ética na área da saúde.

SEUS DIREITOS

- Receber um tratamento respeitoso no desempenho das suas funções, o que inclui a não submissão à violência (um direito detido também pelos pacientes).
- No caso de profissionais de saúde, prestar assistência a qualquer pessoa que precise dela, sem discriminação.
- Não receber punição por desempenhar as suas responsabilidades em consonância com padrões consagrados de assistência à saúde.
- Não sofrer coerção para agir em contrariedade à legislação ou à ética na área da saúde.
- Não sofrer coerção para dar informações sobre pacientes para além do necessário segundo a legislação nacional ou que digam respeito à notificação de doenças infecciosas.
- Não receber punição por desobedecer uma ordem ilegal ou antiética.

Para saber mais sobre os direitos e as responsabilidades de pessoas que trabalham em ambientes de assistência à saúde, baixe a publicação gratuita:

Assistência à saúde em perigo: Responsabilidades dos profissionais de saúde que trabalham em conflitos armados e outras emergências, disponível em <https://shop.icrc.org/health-care-in-danger-the-responsibilities-of-health-care-personnel-working-in-armed-conflicts-and-other-emergencies-pdf-en.html>.

COMPORTAMENTOS IMPORTANTES PARA PREVENIR E MITIGAR SITUAÇÕES DE TENSÃO

Os ambientes de assistência à saúde podem ser estressantes e assustadores para os pacientes e seus acompanhantes (aqui referidos como “cuidadores”). Muitas vezes, eles já estão preocupados pela condição própria ou de um ente querido e podem sentir que não entendem ou não têm controle sobre o que está acontecendo com eles. Essa tensão, somada à superlotação dos estabelecimentos, aos longos períodos de espera ou ao recebimento de más notícias, pode levar facilmente à violência física ou verbal.

Através de um entendimento dos motivos por trás da preocupação de pacientes e cuidadores, dos sintomas de estresse e das estratégias comportamentais para mitigá-los, é possível tratar de situações de tensão antes que elas se tornem potencialmente perigosas.

PRESTE ATENÇÃO AOS SINTOMAS DE ESTRESSE



Saiba reconhecer os sintomas de estresse elevado para resolver o problema o quanto antes.

EM OUTRAS PESSOAS

- Tensão no corpo (por exemplo, mãos fechadas em punho, mandíbula tensionada).
- Inquietação prolongada ou elevada.
- Falta de respeito pelo espaço pessoal de outras pessoas.
- Gesto de segurar ou encostar em outra pessoa como forma de ênfase.
- Gestos manuais excessivos, hábito de apontar o dedo.
- Gestos ou linguagem ameaçadores.
- Tom de voz elevado.
- Fala rápida ou alterada, por vezes acompanhada de demandas ou queixas repetitivas.
- Raciocínio ou fala confusos ou emotivos.

EM VOCÊ

- Fadiga ou cansaço excessivos.
- Sonolência durante o dia.
- Sensação de tristeza, raiva ou frustração.
- Irritabilidade.

NO AMBIENTE

- Espaços com muitas pessoas (especialmente áreas de espera).
- Tempo de espera prolongado.
- Ausência de profissionais para dar informações ou atendimento.
- Rotação e passagem de turnos.
- Apresentação de notícias ruins ou frustrantes.
- Influxo elevado de pessoas no estabelecimento de saúde ou nos arredores.
- Presença de pessoas sob a influência de álcool ou outras drogas.

AJA SEMPRE DE FORMA RESPEITOSA



Comunique-se com calma enquanto você se senta e pratica a escuta ativa para demonstrar respeito pelas emoções e necessidades da pessoa.

As pessoas que trabalham na assistência à saúde sempre devem tratar seus colegas, os pacientes e os cuidadores com respeito.

COMO?

- Pratique a escuta ativa, sem interromper as pessoas. (A próxima seção explica como fazer isso!).
- Proponha um lugar tranquilo e com privacidade para conversar, onde a pessoa também possa se sentar. É menos provável que uma pessoa sentada fique violenta.
- Respeitar os pacientes e cuidadores também significa respeitar as suas responsabilidades! Lembre-se de preservar o sigilo médico e de evitar expor os pacientes à curiosidade alheia.
- Não dê a sua opinião pessoal e não faça promessas que não podem ser cumpridas.

PRATIQUE A ESCUTA ATIVA



Preste muita atenção e demonstre que você está escutando através do seu comportamento.

A escuta ativa deve ser praticada em todas as interações com pacientes e cuidadores. Um dos principais motivos que levam as pessoas a ficarem alteradas é a sensação de estarem sendo ignoradas ou de que seus problemas não estão sendo levados a sério. Através da escuta ativa, você demonstra o seu interesse e preocupação.

COMO?

- Dê atenção total à pessoa.
- Não faça outras coisas ao mesmo tempo.
- Use uma linguagem não verbal adequada culturalmente para indicar a sua escuta; em muitos lugares, exemplos disso são acenar com a cabeça ou incliná-la para um lado.
- Para evitar dar a impressão de que você não está disponível; não se apresse para passar de uma pergunta à outra.

DEMONSTRE INTERESSE E VERIFIQUE A COMPREENSÃO



Fale o que você ouviu a pessoa dizer para mostrar o seu interesse em entendê-la.

Ao falar de problemas ou queixas, mostrar o seu interesse e a sua vontade de entender as preocupações de outras pessoas é uma extensão da escuta ativa. É algo que sempre deve ser feito ao falar de problemas ou queixas.

COMO?

- Dê confirmações verbais enquanto a pessoa fala, e repita ou parafraseie o que ela disse para mostrar o seu interesse e verificar a sua compreensão. Mas não a interrompa; espere por uma pausa na conversa para falar.
- Mesmo que você não concorde com a outra pessoa, abra espaço para ela expressar seus pensamentos e sentimentos, pois, para ela, eles são reais.
- Assegure a compreensão da outra pessoa: sempre expresse a sua opinião técnica ou profissional de uma maneira que ela consiga entender, e lembre-se de perguntar se ela tem alguma dúvida.

OFEREÇA PODER DE ESCOLHA



Quando uma pessoa tem poder de escolha, ela se sente mais em controle da situação. Também é uma forma de mostrar a sua intenção de ajudar.

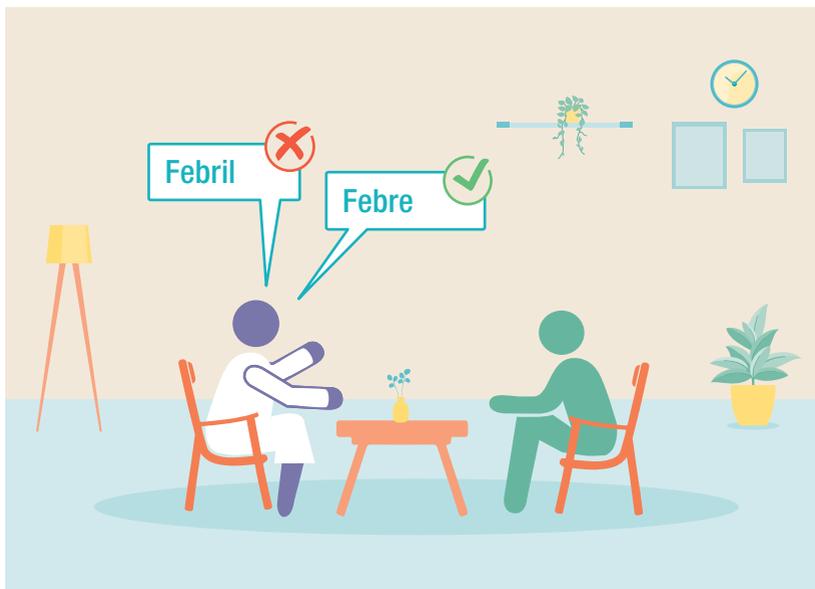
Muitas vezes, as pessoas sentem que não têm nenhum controle sobre o processo médico. Quando têm poder de escolha, elas sentem que têm mais controle, o que diminui os sentimentos de raiva e frustração. Dar o poder de escolha a outra pessoa é uma forma de demonstrar a sua preocupação e vontade de ajudar.

COMO?

É importante oferecer uma escolha que seja viável do ponto de vista prático. Pode ser algo tão simples quanto oferecer água, perguntar se a pessoa gostaria de se sentar em um lugar mais silencioso ou perguntar se ela preferiria conversar com outra pessoa, especialmente nas situações em que o gênero possa ser um fator.



EVITE USAR JARGÃO



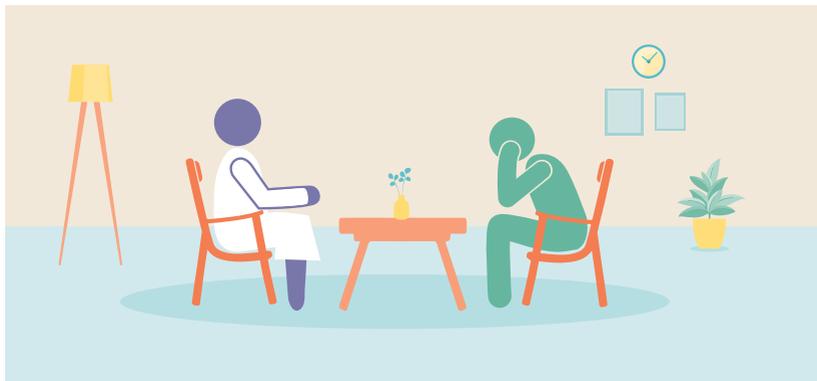
Usar expressões e termos especializados pode deixar as pessoas aflitas e confusas. Prefira linguagem simples.

Usar jargão, como linguagem médica, levanta uma barreira entre você e a pessoa com quem está falando, o que pode deixá-la aflita ou confusa. Isso pode gerar ou agravar sentimentos de frustração e raiva.

COMO?

Ao falar com pacientes e cuidadores, procure evitar termos que não são comuns no dia a dia. Por exemplo, não use abreviaturas ou termos especializados que pessoas leigas desconhecem para descrever lugares dentro de um estabelecimento, medicamentos, procedimentos ou condições médicas. Dê uma explicação usando uma linguagem clara e direta.

PRESTE ATENÇÃO À SUA LINGUAGEM CORPORAL



Não cruze os braços.



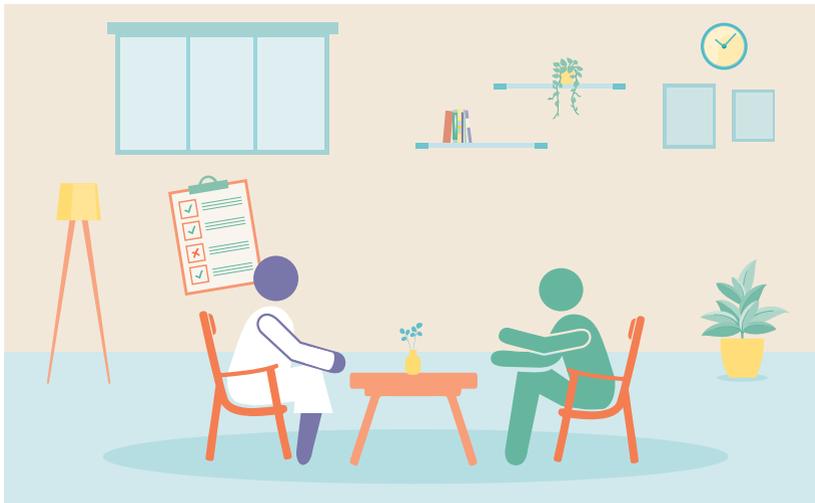
Mantenha sua postura, suas expressões faciais e seus gestos relaxados e não ameaçadores, mas também fique a uma distância segura.

Comportamentos não verbais, como expressões faciais, gestos e a postura, são grande parte da nossa comunicação, então é fundamental garantir que a sua linguagem corporal não seja ameaçadora.

COMO?

- Evite cruzar os braços, olhar fixamente, ficar em pé muito perto ou em posição mais elevada que a pessoa com quem você está falando, apontar diretamente para alguém e fazer movimentos ou gestos abruptos que possam parecer agressivos.
- Se possível, não se sente diretamente em frente à pessoa. É melhor ficar mais para um lado e manter pelo menos um metro entre você e ela.
- Utilize linguagem corporal afirmativa e acolhedora, como sorrir e acenar a cabeça (quando adequado).
- Se você estiver usando uma máscara facial, será mais difícil interpretar as suas expressões faciais. Nesse caso, preste atenção especial ao restante da sua linguagem corporal e empregue uma comunicação verbal clara para garantir a compreensão.

AVALIE A SITUAÇÃO CONTINUAMENTE



Preste atenção para ver se a tensão está se dissipando. Se você sentir que a situação não está se normalizando, peça licença e solicite que um colega assuma o seu lugar.

As técnicas de atenuação só podem ser usadas em certas circunstâncias, e não quando a violência verbal começa a se tornar violência física. Lembre-se de que você tem uma responsabilidade para com a própria segurança e que você deve tomar as medidas necessárias para sair de situações possivelmente perigosas.

COMO?

- Avalie a situação constantemente. Se você perceber que não está conseguindo atenuar a tensão, peça licença e solicite que um colega assuma o seu lugar, podendo ser o seu supervisor, um segurança ou outro colega com quem a pessoa tenha um trato melhor.
- Você pode informar a pessoa se algum comportamento alterado ou violento estiver deixando você desconfortável, o que dá a ela a chance de modificar seu comportamento com base no seu feedback.
- Se você temer que a pessoa possa estar portando uma arma ou incentivando um comportamento agressivo por parte de outros indivíduos, informe os seus colegas imediatamente para aumentar a segurança e, se possível, evacue as pessoas do local.

ALGUMAS DICAS PARA ATENUAR SITUAÇÕES DE TENSÃO E PREVENIR DANOS

- Garanta que os locais onde você possa ter que lidar com situações de tensão não conttenham pequenos objetos que sejam (ou possam ser) afiados ou que possam ser arremessados e acabar machucando alguém, como tesouras, copos de vidro ou cerâmica ou artigos decorativos pesados.
- Lembre-se de que as pessoas reagem de forma diferente a cada membro da equipe. Se você souber que a pessoa tem um trato melhor com algum dos seus colegas, veja se é possível pedir que esse colega assuma o seu lugar.
- Evite se sentar longe da porta e procure manter o caminho até a saída desobstruído. Se possível, garanta que você esteja perto o suficiente para chamar os seus colegas caso precise de ajuda.
- Da mesma forma, se não estiver dentro de um estabelecimento de saúde, garanta que você consiga chegar até a saída mais próxima enquanto conversa calmamente com a pessoa. Essa “saída” pode ser o veículo que você estiver usando ou a porta da casa, no caso de uma visita domiciliar.
- Diante de comportamento agressivo ou ameaçador, avalie a situação e determine se dizer à pessoa sinceramente que você não está à vontade pode ajudar a acalmá-la antes que seja necessário você ir embora.
- Evite abrir exceções para uma pessoa que esteja alterada. Mesmo que você tenha que tomar mais tempo para conversar com a pessoa e atenuar a tensão, é importante não passar a mensagem de que quem grita é atendido primeiro. Escute as queixas da pessoa, expresse a sua compreensão e explique o que pode ou não ser feito, mas evite a toda custa associar um comportamento agressivo a resultados positivos, pois isso poderia incentivar outras pessoas a imitar esse comportamento.

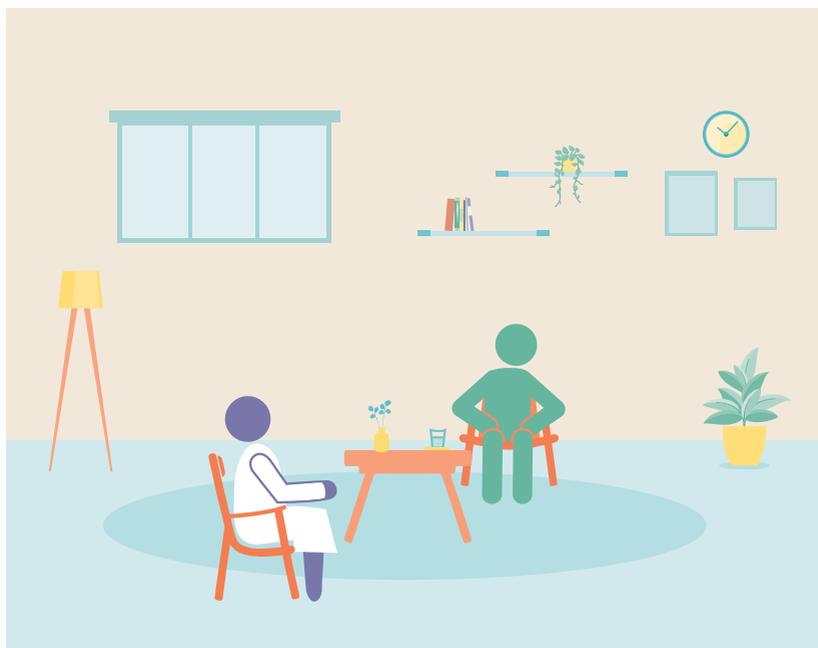
- Invista em “pedidos sutis” de respeito, como cartazes, adesivos ou outros materiais gráficos com mensagens positivas, como “Favor respeitar a equipe. Estamos aqui para ajudar!” ou “Este é um espaço de cura. Favor tratar todas as pessoas com respeito.”
- Se você tiver que dar notícias tristes ou frustrantes, faça isso em um local com privacidade sempre que possível. Dê tempo e espaço para a pessoa ficar em silêncio ou expressar livremente seus sentimentos e sua dor, longe dos olhos do público. Se houver risco de a pessoa ficar violenta com quem for dar a notícia, é importante que outro membro da equipe também esteja presente no recinto. Use uma linguagem fácil de entender e dê espaço para a pessoa fazer perguntas. Lembre-se de que esse pode ser um momento muito delicado e que a pessoa pode não estar preparada para processar todas as informações, então sempre diga que ela pode voltar mais tarde se tiver alguma pergunta.

O mais importante é se colocar no lugar da pessoa!

Imagine como deve ser estar na situação da outra pessoa. Isso ajudará você a manter a sensatez, entender o motivo do sofrimento dela e, idealmente, prevenir o agravamento da situação.

COMPORTAMENTOS SIMPLES PARA UMA COMUNICAÇÃO SEMPRE EFICAZ

Esta seção reúne alguns comportamentos simples, mas importantes, que melhorarão as suas habilidades de escuta e comunicação no local de trabalho. Alguns dos pontos já foram discutidos, enquanto outros ainda não, mas todos são essenciais não só para atenuar situações de tensão, como também para favorecer o sucesso das suas interações profissionais cotidianas.²



-
- 2 Esta seção está baseada no modelo “LOWLINE”, desenvolvido por Lowry, Lingard e Neal, para o ensino de habilidades de comunicação em cursos de enfermagem: M. Lowry, G. Lingard e M. Neal, “De-escalating anger: A new model for practice”, Nursing Times, vol. 112, n.º 4, julho de 2016, pp. 4–7: https://cdn.ps.emap.com/wp-content/uploads/sites/3/2016/07/270716_De-escalating-anger-a-new-model-for-practice.pdf.

ESCUTE

Deixe a pessoa falar!

Dê à pessoa a chance de falar e se explicar, em vez de discutir com ela. Tente explorar os motivos dos problemas e as possíveis soluções usando perguntas abertas, como “Poderia me contar um pouco mais sobre isso?” ou “E aí o que aconteceu?”.

Não julgue ou critique o caráter ou a aparência da pessoa.

OFEREÇA

Ofereça à pessoa a oportunidade de desabafar.

Se possível, dê à pessoa a oportunidade de desabafar com privacidade. Enquanto ela faz isso, não discuta com ela, não dê conselhos e não se defenda. Dê espaço para ela continuar falando. Deixe claro que você só quer ajudar, e não atrapalhar.

ESPERE

Evite a tentação de falar para preencher o silêncio.

Lembre-se de que pode ser difícil para a pessoa expressar o que ela está sentindo. Dê tempo para ela entender o que quer dizer, sem começar a falar antes.

Se o silêncio estiver desconfortável, tente contar até dez devagar antes de falar.

OLHE

Regule o contato visual de acordo com a pessoa, a cultura e o contexto.

O contato visual deve parecer adequado para o paciente ou cuidador. Determine quanto contato visual direto seria aceitável e se, de fato, seria aceitável.

Outras expressões faciais e linguagem corporal podem ajudar a comunicar o seu apoio e atenção (ver abaixo). Sorrir pode ser adequado; se não for, mantenha uma expressão neutra.

INCLINE

Inclinar a cabeça para um lado pode ser uma boa forma de demonstrar interesse.

Muitas vezes, inclinar levemente a cabeça ajuda a mostrar que você tem interesse e está prestando atenção. Também é algo que pode deixar a sua postura menos ameaçadora.

ACENE*

Use linguagem corporal afirmativa para mostrar que você está escutando com atenção.

Em muitas culturas, acenar com a cabeça de vez em quando demonstra uma atenção contínua à pessoa que está falando e uma disposição a ouvir sem interromper. (Tenha cuidado para não acenar com a cabeça excessivamente, pois isso poderia comunicar impaciência).

*Em diferentes culturas, há formas diferentes de demonstrar que você está prestando atenção, por isso adapte esta técnica conforme cada situação.

EXPRESSE

Expresse compreensão, junto com um desejo de entender melhor a pessoa.

Expresse compreensão pelos sentimentos da pessoa. Para isso, use frases curtas e evite validar comportamentos agressivos. Por exemplo, você poderia dizer “Isso deve ter sido frustrante” ou “Consigo entender a sua frustração”.

Outra maneira de expressar compreensão é parafrasear o que a pessoa disse, ou seja, tentar relembrar o que ela falou usando as suas palavras. Isso indica à pessoa que você está ouvindo e quer entender o que ela tem a dizer, além de abrir a oportunidade para ela corrigir algum mal-entendido.

DESAFIOS COMUNS

QUAIS FORAM ALGUNS DOS DESAFIOS QUE VOCÊ ENFRENTOU AO TENTAR COLOCAR ESSAS TÉCNICAS EM PRÁTICA?

“Achei difícil interpretar um papel.”

Não se preocupe. Está comprovado que quanto mais você praticar o que aprendeu (ainda que não muito bem), mais preparado você vai sentir na hora de lidar com possíveis situações de violência no local de trabalho.

“Não entendo quais técnicas usar.”

As técnicas mais importantes são: demonstrar respeito; manter uma linguagem corporal aberta, relaxada e positiva; e não julgar a pessoa. Tente tratar a pessoa da maneira que gostaria que tratassem você em um estabelecimento de saúde.

“Não sei bem quando usar técnicas de atenuação e quando pedir ajuda e me retirar da situação.”

Retire-se da situação assim que possível sempre que você sentir que está perdendo o controle da interação ou que a pessoa não está respondendo bem aos seus esforços.

PRÁTICA COMO FORMA DE APRENDIZAGEM

- Imagine diferentes situações que você pode ter que enfrentar e decida quais técnicas usaria em cada uma delas.
- Converse com colegas sobre as técnicas e faça simulados para aplicá-las em contextos reais ou hipotéticos.
- Coloque as técnicas em prática assim que você voltar ao trabalho. Tente se propor o desafio de aplicar as técnicas e recompense o seu esforço de empregá-las corretamente em momentos reais de tensão ou conflito.

TRANSMISSÃO DO SEU CONHECIMENTO

Você receberá um cartaz para levar de volta ao seu local de trabalho. No entanto, a melhor maneira de transmitir o seu conhecimento é mostrar diretamente aos seus colegas o que você aprendeu. Tente demonstrar como estes comportamentos e técnicas podem beneficiar os seus colegas em sua atuação profissional. Além disso, quando você aplica as técnicas, é provável que outros membros da equipe reparem nisso, o que abre a oportunidade de você demonstrar o que aprendeu.

PRINCIPAIS CONCLUSÕES

- As técnicas de atenuação podem ser muito eficazes para neutralizar situações de tensão, mas só podem ser usadas em certas circunstâncias e para certas questões.
- Muitos dos comportamentos e técnicas apresentados aqui podem ser usados todos os dias para melhorar a sua comunicação e interação com pacientes e cuidadores, como demonstrar respeito, escutar, não julgar e manter uma linguagem corporal positiva.
- O mais importante a fazer ao final deste curso é praticar as técnicas ativamente, em vez de esperar que surja uma situação possivelmente violenta.

REFERÊNCIAS

Crisis Prevention Institute (CPI), *CPI's Top De-escalation Tips*, CPI, Milwaukee, Estados Unidos, 2022: <https://www.crisisprevention.com/Blog/CPI-s-Top-10-De-Escalation-Tips-Revisited>, todos os links acessados em 27 de outubro de 2022.

Comitê Internacional da Cruz Vermelha (CICV), *Violence against Health Care: Results from a Multi-Centre Study in Karachi*, CICV, Genebra, 2015.

CICV, *De-escalating and Managing Violence* (material de capacitação), CICV, Genebra, 2017: https://www.icrc.org/en/document/trainings-de-escalation-violence-healthcare-facilities?__hstc=163349155.9a4ac965c2e164b34948256fbced6338.1658241413949.1658307447555.1658326445219.3&__hssc=163349155.2.1658326445219&__hsfp=3786821044.

CICV, *Diretrizes em Saúde Mental e Apoio Psicossocial*, CICV, Genebra, 2018.

CICV, *Defusing Violent Behaviour in Health-Care Settings* (cartaz), CICV, Genebra, 2020: https://healthcareindanger.org/wp-content/uploads/2020/05/002_HCiD_De-escalation_of_Violence_A3_Poster_WEB.pdf.

CICV, *Gathering Evidence-Based Data on Violence against Health Care*, CICV, Genebra, 2020.

CICV, *Specialized Mental Health Care Annex*, CICV, Genebra, 2021. (Somente para acesso interno.)

National Health Service (NHS) England and Social Partnership Forum, *Violence Prevention and Reduction Standard*, NHS England, Leeds, 2021: <https://www.england.nhs.uk/publication/violence-prevention-and-reduction-standard/>.

Cruz Vermelha Norueguesa, *Training Manual on Interpersonal Violence Prevention and Stress Management in Health Care Facilities*, Cruz Vermelha Norueguesa, Oslo.

Anderson, L., FitzGerald, M., e Luck, L., “An integrative literature review of interventions to reduce violence against emergency department nurses,” *Journal of Clinical Nursing*, vol. 19, n.º 17–18, setembro de 2010, pp. 2520–30.

Fernandes, C.M., *et al.*, “The effect of an education program on violence in the emergency department”, *Annals of Emergency Medicine*, vol. 39, n.º 1, janeiro de 2002, pp. 47–55.

Gaynes, B.N., *et al.*, “Preventing and de-escalating aggressive behavior among adult psychiatric patients: A systematic review of the evidence”, *Psychiatric Services*, vol. 68, n.º 8, abril de 2017, pp. 819–31.

Geoffrion, S., *et al.*, “Education and training for preventing and minimizing workplace aggression directed toward healthcare workers”, *Cochrane Database of Systematic Reviews*, vol. 9, n.º 9, setembro de 2020.

Hallett, N., and Dickens, G., “De-escalation of aggressive behaviour in healthcare settings: Concept analysis”, *International Journal of Nursing Studies*, vol. 75, outubro de 2017, pp. 10–20.

Heckemann, B., *et al.*, “The effect of aggression management training programmes for nursing staff and students working in an acute hospital setting: A narrative review of current literature”, *Nurse Education Today*, vol. 35, n.º 1, janeiro de 2015, pp. 212–19.

Livingston, J.D., “A narrative review of the effectiveness of aggression management training programs for psychiatric hospital staff”, *Journal of Forensic Nursing*, vol. 6, n.º 1, março de 2010, pp. 15–28.

Lowry, M., Lingard, G., and Neal, M., “De-escalating anger: A new model for practice”, *Nursing Times*, vol. 112, n.º 4, julho de 2016, pp. 4–7: https://cdn.ps.emap.com/wp-content/uploads/sites/3/2016/07/270716_De-escalating-anger-a-new-model-for-practice.pdf.

Price, O., *et al.*, “Learning and performance outcomes of mental health staff training in de-escalation techniques for the management of violence and aggression”, *British Journal of Psychiatry*, vol. 206, n.º 6, junho de 2015, pp. 447–55.

Leach, B., *et al.*, *Reviewing the Evidence Base for De-escalation Training: A Rapid Evidence Assessment*, RAND Corporation, Santa Monica, Estados Unidos, 2019.

Somani, R., *et al.*, “A systematic review: Effectiveness of interventions to de-escalate workplace violence against nurses in healthcare settings”, *Safety and Health at Work*, vol. 12, n.º 3, setembro de 2021, pp. 289–295.

Spelten, E., *et al.*, “Organisational interventions for preventing and minimising aggression directed towards healthcare workers by patients and patient advocates”, *Cochrane Database of Systematic Reviews*, vol. 4, n.º 4, abril de 2020.

Taheri, S.A., “Do crisis intervention teams reduce arrests and improve officer safety? A systematic review and meta-analysis”, *Criminal Justice Policy Review* vol. 27, n.º 1, fevereiro de 2016, pp. 76–96.

Wassell, J.T., “Workplace violence intervention effectiveness: A systematic literature review”, *Safety Science*, vol. 47, n.º 8, outubro de 2009, pp. 1049–55.

O CICV ajuda as pessoas afetadas por conflitos armados e outras situações de violência no mundo inteiro, fazendo todo o possível para proteger a vida e a dignidade delas e para aliviar o seu sofrimento, com frequência em conjunto com os parceiros da Cruz Vermelha e do Crescente Vermelho. A organização busca também evitar as privações com a promoção e o fortalecimento do Direito Internacional Humanitário (DIH) e a defesa dos princípios humanitários universais.

As pessoas sabem que podem confiar que o CICV realizará diversas atividades para salvar vidas, trabalhando de perto com as comunidades para compreender e atender as necessidades delas. A experiência e o conhecimento da organização permitem responder de maneira rápida e eficaz, sem tomar partido.



-  facebook.com/CICV
-  twitter.com/CICV_pt
-  instagram.com/cicv_oficial

Comitê Internacional da Cruz Vermelha
19, avenue de la Paix, 1202
Genebra, Suíça
T +41 22 734 60 01
shop.icrc.org
© CICV, fevereiro de 2023

