



*SOSDigital: Proporcionando apoyo a estudiantes con malestar psicológico*

*Guía destinada a la comunidad universitaria*

***Tema específico: COMPORTAMIENTO AGRESIVO***



El apoyo de la Comisión Europea para la producción de esta publicación no constituye una aprobación del contenido, el cual refleja únicamente las opiniones de su autoría, y la Comisión no se hace responsable del uso que pueda hacerse de la información contenida en la misma.

## *Contenido*

Comportamiento agresivo: cómo responder ante él (guía para el personal de la universidad) .....	3
Comportamiento agresivo: cómo se puede afrontar (guía de autoayuda para estudiantes) .....	5

## Comportamiento agresivo: cómo responder ante él (guía para el personal de la universidad)

### ¿Qué es comportamiento agresivo?

La conducta agresiva es un comportamiento que atenta contra los derechos de los demás y las normas sociales. Se basa en actitudes o emociones negativas, por ejemplo: ira, hostilidad, o frustración. En este caso, podemos hablar de la **dimensión afectiva de la agresión**. El comportamiento agresivo del alumnado aparece con mayor frecuencia en respuesta al fracaso y es una forma de descarga de frustración y enfado.

El comportamiento agresivo también puede ser un **comportamiento instrumental**, cuando la persona pretende lograr un objetivo específico utilizando como medio la agresión. Un ejemplo de este tipo de situaciones puede ser, por ejemplo, un acto agresivo dirigido a hacer que el/la docente cambie una calificación negativa. La agresión instrumental se suele asociar a características personales como la falta de remordimiento o culpa, la insensibilidad, o la falta de empatía.

Son muy poco frecuentes las manifestaciones de agresión física dirigidas al profesorado o a otras/os estudiantes. Si bien, pueden darse ciertas conductas agresivas de tipo verbal o dirigida a objetos, tales como: levantar la voz, usar palabras vulgares/ofensivas o producir daños materiales como arrojar objetos al suelo, golpear el mobiliario o romper un documento.

### ¿Cómo puede lidiar con el comportamiento agresivo?

- ✓ **Mantenga la calma y controle las emociones.** En tales situaciones, una reacción tranquila, confiada y decidida facilita una resolución exitosa de la situación. Muévase sin hacer movimientos bruscos. Trate de mantener la serenidad.
- ✓ **Escuche** lo que la otra persona tiene que decir y acepte, reconozca y enfatice los aspectos positivos, sin minimizar los negativos.
- ✓ **Mantenga el contacto visual**, pero asegúrese de que no parezca una confrontación.
- ✓ **Demuestre comprensión y empatía** con la persona reflexionando, aclarando y resumiéndolos pensamientos y sentimientos expresados.
- ✓ **Evite toda expresión de poder**, por ejemplo “Tienes que tranquilizarte”.
- ✓ Si es necesario **mantenga una distancia física segura**.
- ✓ Si siente que su integridad o la de otra persona están en peligro, aléjese de inmediato y **pida ayuda** al instante.

### ¿Cómo puede lidiar con el comportamiento agresivo dentro del aula?

- ✓ **Evite subestimar el comportamiento del alumnado.** Vale la pena sugerir hablar, pero posponer el momento de la conversación. Será más eficaz si pasa un tiempo entre el comportamiento agresivo y la conversación posterior. El comportamiento agresivo dura como máximo unos minutos, durante los cuales el alumno/a es incapaz de escuchar y tener una visión sosegada de toda la situación. Después de transcurrido un tiempo, media hora o más, el/la estudiante tiene la oportunidad de acercarse a la situación de una manera más racional y equilibrada. Así pues, si es posible, sugiérale mantener una conversación más tarde.
- ✓ Si eso no funciona y sigue con el comportamiento agresivo, puede ser más estricta/o. Podría decir con un tono firme, pero a la vez sosegado, que no acepta que se levante la voz ni el lenguaje inapropiado dentro del aula o en el despacho y que para continuar la conversación el/la estudiante debe mostrar un comportamiento tranquilo.
- ✓ Si la agresión verbal persiste o se intensifica, por el bien de la seguridad del resto de estudiantes, se debe plantear un descanso de quince minutos a todo el alumnado, y abandonar el aula. Después del descanso, puede pedirle a la persona que se ha mostrado agresiva que le acompañe a un lugar discreto para hablar, al margen del resto del grupo.
- ✓ Elija el espacio propicio para una conversación constructiva. Es importante que este lugar le permita recurrir a terceros en busca de ayuda o mantener la distancia con el alumno/a, si es necesario. Debe evitar quedarse a solas con el/la estudiante en un lugar cerrado.
- ✓ Muestre comprensión por las emociones experimentadas por el alumno/a, lo cual no excusa su comportamiento.
- ✓ Muéstrese integro/a y firme, transmita su intención de buscar una solución a la situación en la conversación que mantengan.

## CONTACTOS ÚTILES

Protocolo de apoyo al alumnado en situaciones de crisis y botón para pedir ayuda:

<https://www.usc.gal/gl/perfis/internacional/sos-digital>

<b>Oficina de información al estudiante (USC)</b>		Santiago: 881812000 Lugo: 982823585
<b>Seguridad del campus</b>		600940050
<b>Emergencias</b>		112
<b>Emergencias médicas</b>		061
<b>Policía Municipal de Santiago</b>		981542323
<b>Policía Nacional</b>		091
<b>Acoso/violencia machista</b>	Telf. de la Mujer (Xunta de Galicia)	900400273
	Oficina de igualdad de género (USC)	881811309/881811310
	Valedor da la comunidad universitaria (USC)	881812950
<b>Abuso de sustancias</b>	Unidad Atención a Drogodependencias	Santiago: 981528787 Lugo: 982280434
<b>Atención psicológica</b>	Información de Colegio Oficial de Psicología de Galicia (COPG)	981534049
	Cita previa (SERGAS)	902 077 333

[Comportamiento agresivo: cómo se puede afrontar \(guía de autoayuda para estudiantes\)](#)

### ¿Qué es el comportamiento agresivo?

El comportamiento agresivo es un comportamiento que va más allá de las normas sociales aplicables, tales como: causar daño, dolor, pérdida relacionada con personas u objetos. Se basa en actitudes o emociones negativas, por ejemplo: ira, rebelión, hostilidad, deseo de destrucción y frustración. El comportamiento agresivo del alumnado aparece con mayor frecuencia en respuesta al fracaso y es una forma de descarga de frustración y enfado.

Son muy poco frecuentes las manifestaciones de agresión física dirigidas al profesorado o a otros miembros del alumnado. Las manifestaciones de agresión verbal o agresión dirigida a objetos son las más comunes, tales como: levantar la voz, usar palabras vulgares/ofensivas y gestos inapropiados como tirar una mochila al suelo, golpear una mesa con el puño, patear sillas o romper un trabajo escrito que se ha suspendido.

Los siguientes signos o síntomas pueden sugerir que te estás comportando de manera agresiva:

### **Comportamiento:**

- ✓ Provocar daños a la propiedad
- ✓ Amenazar o acosar a otras personas
- ✓ Tener dificultades para calmarse después de mostrar un comportamiento agresivo
- ✓ Insultar a los demás
- ✓ Empujar a otra persona o un objeto
- ✓ Hacer burla de una persona o de un grupo de personas
- ✓ Gritarle a alguien

### **Físico:**

- ✓ Respiración acelerada
- ✓ Puños cerrados
- ✓ Piel enrojecida
- ✓ Aumento de la temperatura corporal
- ✓ Aumento de la frecuencia cardíaca
- ✓ Sudoración
- ✓ Rechinar los dientes
- ✓ Músculos tensos
- ✓ Dolor de cabeza tensional

### **Cognitivo:**

- ✓ Sensación de “perder el control” al enfadarse
- ✓ Dificultad para pensar con claridad
- ✓ Tomar decisiones erróneas
- ✓ Tener pensamientos destructivos

### **Emocional:**

- ✓ Cambios de humor bruscos
- ✓ Mal carácter
- ✓ Sentir inquietud
- ✓ Sentir irritabilidad
- ✓ Umbral de tolerancia bajo

## **FORMAS DE LIDIAR CON LA RESPUESTA AGRESIVA**

Para enfrentar el comportamiento agresivo, debes identificar sus desencadenantes subyacentes, por ejemplo:

- ✓ Angustia, fatiga psicológica
- ✓ Problemas familiares
- ✓ Dificultades para relacionarte con otras personas
- ✓ Estrés en el trabajo o en el centro de estudios
- ✓ Rasgos individuales
- ✓ Experiencias vitales

### **¿Cómo puedes lidiar con tu propia ira y con tu comportamiento agresivo?**

- ✓ Habla con alguien cercano sobre las experiencias que te hagan sentir agresividad y enfado.
- ✓ Aprende a evitar situaciones frustrantes haciendo cambios en tu estilo de vida.
- ✓ Aprende a gestionar tus propias respuestas emocionales, comprendelas y autocontrólate.
- ✓ Si sientes que estás fuera de control o que tu actitud está afectando negativamente a tu vida o a tus relaciones, no dudes en buscar ayuda psicológica.

### **¿Cómo comportarte en una situación en la que experimentas personalmente la agresión de otra persona?**

- ✓ Mantén la calma y controla las emociones.
- ✓ Mantén una distancia física segura con respecto a la persona agresora.
- ✓ No hagas movimientos bruscos y muestra las manos abiertas.
- ✓ Si estás hablando con una persona agresiva, habla con la mayor firmeza posible, pero no levantes la voz.
- ✓ No juzgues ni critiques.
- ✓ Formula declaraciones breves y claras.
- ✓ No intentes atacarte físicamente para neutralizar a la persona agresiva.
- ✓ Si sientes que, como resultado del comportamiento de alguien, tu salud o tu vida o la de otra persona está en peligro, aléjate de inmediato y pide ayuda al instante.

### **¿Cómo comportarte en una situación en la que presencias un acto de agresión contra otra persona?**

- ✓ Dirígete a la persona agredida verbalmente y comienza a hablar sobre un tema neutral, como las actividades, el tiempo, un evento, etc. Dile a la persona agredida, por ejemplo: "Tenemos que ir a clase ahora, ven conmigo porque llegaremos tarde". De este modo el agresor se convence de que la persona a la que ataca verbalmente no está sola, que puede contar con la ayuda de otra

persona. Después de tus palabras a la persona atacada, alejaos juntos si es posible.

- ✓ En caso de agresión física, pide ayuda lo antes posible.

## CONTACTOS ÚTILES

**Protocolo de apoyo al alumnado en situaciones de crisis y botón para pedir ayuda:**

<https://www.usc.gal/gl/perfis/internacional/sos-digital>

<b>Oficina de información al estudiante (USC)</b>		Santiago: 881812000 Lugo: 982823585
<b>Seguridad del campus</b>		600940050
<b>Emergencias</b>		112
<b>Emergencias médicas</b>		061
<b>Policía Municipal de Santiago</b>		981542323
<b>Policía Nacional</b>		091
<b>Acoso/violencia machista</b>	Telf. de la Mujer (Xunta de Galicia)	900400273
	Oficina de igualdad de género (USC)	881811309/881811310
	Valedor da la comunidad universitaria (USC)	881812950
<b>Abuso de sustancias</b>	Unidad Atención a Drogodependencias	Santiago: 981528787 Lugo: 982280434
<b>Atención psicológica</b>	Información de Colegio Oficial de Psicología de Galicia (COPG)	981534049
	Cita previa (SERGAS)	902 077 333