



| | | | | | |
|--|--|--------------------------------------|--------|--|-------------|
| Denominación | TÉCNICAS DE JUDO VERBAL: CÓMO AFRONTAR LA HOSTILIDAD Y LA VIOLENCIA LABORAL EN EL ENTORNO SANITARIO | | | | |
| Línea estratégica (indicar)/necesidad sentida: | | | | | |
| <ul style="list-style-type: none">• Prevención de riesgos psicosociales• Mejora de la salud laboral de sectores laborales con alta presión en el servicio• Mejora de las relaciones con los usuarios y el clima laboral• Desarrollo de competencias de comunicación y la relación interpersonal | | | | | |
| Destinatarios: Personal sanitario y no sanitario de contacto con Usuarios y sus Familiares | | | | | |
| N.º de ediciones: | | Participantes por edición: 30 | | | |
| N.º horas por edición | | Ver Modalidades al final | | Act. Acreditada | Nº créditos |
| Nombre Proveedor: Consultores M&TT, S.L. | | | | | |
| Metodología | | Tipo ac. formativa | Taller | Modalidad: Presencial (Larga / Breve) y On line | |

► **Objetivo general de la actividad:**

A menudo, en las relaciones diarias con nuestros pacientes y usuarios, compañeros, familia, amigos... tenemos que evitar o hacer frente a formas de comunicación agresivas / hostiles intentando no comportarnos también violentamente o evitando ser la víctima de tales formas abusivas y mantener a salvo la relación profesional y personal que nos une.

Este taller enseña de manera absolutamente práctica y amena las técnicas de comunicación que los profesionales de la sanidad necesitan manejar para enfrentarse en el día a día a estas situaciones eficazmente y mejorar su salud y equilibrio emocional.

► **Objetivos específicos de la actividad**

- Manejar y afrontar situaciones con riesgo de violencia y hostilidad hacia los profesionales de los servicios de mayor prevalencia y aplicar los protocolos de actuación propios del Servicio de Salud.
- Conocer las características que definen el escenario de la violencia en el lugar de trabajo.
- Identificar aquellas situaciones que suponen un mayor riesgo y peligro y establecer respuestas preventivas y de actuación adecuadas.
- Aprender y desarrollar destrezas comunicativas de interacción correctas con personas que muestran comportamientos agresivos.
- Conocer las alternativas de actuación que, después de haber sufrido una agresión, tiene a su disposición dentro de su organización y fuera de ella.

► Contenido y horas de cada módulo:

| Unidad temática | Objetivos | Contenido | Tiempo estimado dedicación | Material docente y de apoyo | Actividades a realizar por el alumno |
|--|---|--|----------------------------|--|--|
| UD1. EL ESCENARIO DE LA VIOLENCIA LABORAL EN EL SECTOR SANITARIO | <p>Abordaremos los efectos psicosociales y asistenciales que provoca la incertidumbre y su efecto sobre las relaciones con los usuarios de los servicios</p> <p>Analizaremos las principales dinámicas que caracterizan el fenómeno de la violencia laboral en el sector sanitario en general y haremos una especial referencia al ámbito hospitalario.</p> | <ul style="list-style-type: none"> •La necesidad de la predicción: psicología y probabilidad. •Efectos individuales y colectivos del desajuste de la Certidumbre. •Incertidumbre y atención sanitaria. •Definición y tipos de violencia. •Salud, dinero y amor. •¡Peligro: actividad de riesgo! •Agresión y colectivos profesionales. •Género y violencia laboral, otra vez. •La gestión de los recursos. •Hablemos de acoso. •Las luces rojas. •Reincidencia. | 4 horas | <p>Documentación electrónica T1. Antecedentes y efectos durante la Covid 19.</p> <p>Lecturas complementarias.</p> <p>Videos de actuaciones en diversas CCAA.</p> | <p>Cuestionario sobre expectativas.</p> <p>Foro obligatorio: Tu Experiencia.</p> <p>Lectura obligatoria del Capítulo 1 y complementarias de carácter voluntario.</p> <p>Análisis de casos y estudios recientes.</p> <p>Debate.</p> |
| UD2. PROGRAMAS Y ACTUACIONES PREVENTIVAS EN EL ÁMBITO DE LA VIOLENCIA LABORAL EN EL SECTOR SALUD. | <p>La prevención no es la única estrategia de actuación como veremos a lo largo del contenido pero si es la más eficiente de cara a la implementación de medidas eficaces.</p> | <ul style="list-style-type: none"> •Plan de Actuación. •Información y sensibilización: dos estrategias complementarias. •Recursos tecnológicos y empresas de seguridad •Coordinación con los cuerpos de seguridad del estado y actuaciones preventivas. •Aspectos arquitectónicos y de organización. | 4 horas | <p>Documentación electrónica T2.</p> <p>Video con ejemplos.</p> <p>Documentación complementaria sobre prevención.</p> <p>Resumen del capítulo en formato multimedia.</p> | <p>Ejercicio obligatorio: Acciones de Prevención.</p> <p>Lectura obligatoria del Capítulo y complementarias de carácter voluntario.</p> <p>Debate.</p> |
| UD3. LA VALORACIÓN DEL RIESGO POTENCIAL DE LAS SITUACIONES GENERADORAS DE VIOLENCIA LABORAL Y NORMAS DE ACTUACIÓN. | <p>Veremos una herramienta sencilla pero eficaz para la valoración del riesgo potencial que tienen las situaciones laborales que pueden ir acompañadas de violencia. Aplicarla adecuadamente es un paso fundamental en el manejo de las situaciones de agresión.</p> | <ul style="list-style-type: none"> •Las dos dimensiones del riesgo. •La violencia engancha. •Normas básicas de actuación. •Estrategias de afrontamiento de la violencia laboral. | 5 horas | <p>Documentación electrónica T3.</p> <p>Lecturas complementarias sobre mediación.</p> <p>Resumen del capítulo en formato multimedia.</p> | <p>Ejercicio obligatorio: La matriz de episodios.</p> <p>Ejercicio voluntario: El derecho a saber.</p> <p>Lectura obligatoria del Capítulo y complementarias de carácter voluntario.</p> |
| UD4. DESCUBRIENDO LOS MECANISMOS DE LA AGRESIÓN | <p>Identificar los procesos psicológicos básicos que subyacen a la conducta agresiva es fundamental para comprender las técnicas del capítulo siguiente</p> | <ul style="list-style-type: none"> •Judo Vs Karate •De la Hostilidad a la Agresión •La Calculadora del Miedo •Tipo P / Tipo R •El secuestro emocional | 6 horas | <p>Documentación electrónica T4.</p> <p>Multimedia.</p> <p>Lecturas complementarias</p> <p>Videos y ejercicios insertos en la documentación electrónica</p> | <p>Secuencia de Video El Negociador.</p> <p>Lectura obligatoria del Capítulo y del contenido multimedia y lecturas complementarias de carácter voluntario.</p> <p>Debate</p> |
| UD5. APRENDIENDO TÉCNICAS DE JUDO VERBAL | <p>El conocimiento y aplicación eficaz de técnicas de comunicación nos permitirán manejar adecuadamente a personas violentas en situaciones que aún son controlables. Estas técnicas deben aplicarse siguiendo una secuencia determinada que debe respetarse.</p> | <ul style="list-style-type: none"> •La secuencia del manejo del usuario agresivo •Autocontrol •Los límites del Judo Verbal •Desactivar al agresor •Lógica argumentativa: la magia de las opciones •Alternativa Forzada •Preguntas en Espejo •Foco en el Paciente •Vamos por partes •La metáfora empática •Ley y Orden | 6 horas | <p>Documentación electrónica T5.</p> <p>Multimedia.</p> <p>Lecturas complementarias</p> <p>Videos y ejercicios insertos en la documentación electrónica</p> | <p>Ejercicio: Cómo actuar con los usuarios agresivos.</p> <p>Lectura obligatoria del Capítulo y del contenido multimedia y lecturas complementarias de carácter voluntario.</p> |



| | | | | | |
|-------------------------------|---|--|---------|--|---|
| UD6. ACTUACIONES POSTAGRESIÓN | Conocer las medidas y recursos que pueden emplear tras sufrir episodios de agresión. Algunas son de carácter exclusivo del servicio y otras están en el conjunto de actuaciones legales a disposición de cualquier ciudadano. | <ul style="list-style-type: none">•Apoyo, consejo psicológico y ayuda.•El papel de los directivos y compañeros.•Protocolos de actuación en los servicios de salud.•Faltas y delito contra la autoridad.•Normas y consejos para la vía de adjudicación. | 5 horas | Documentación electrónica T6. Lecturas complementarias Protocolos post agresión en diversas CCAA españolas. Consejos y recomendaciones prácticos. Normativa legal aplicable. | Lecturas de protocolos de diversas CCAA. Normativa legal aplicable. Ejercicio Final obligatorio: Caso Práctico. |
|-------------------------------|---|--|---------|--|---|

MODALIDADES:

Este taller está disponible en diversas modalidades:

- **PRESENCIAL COMPLETO:** Incluye todos los temas y tiene una duración de 14 horas en dos sesiones de 7 hs.
- **PRESENCIAL ABREVIADO:** Incluye los temas 4 y 5 en una única sesión de 7 horas
- **ON LINE:** Incluye todos los temas y tiene una duración de 30 horas