

Buena Práctica de Formación e Información



Autodefensa para agresiones verbales a profesionales

Mayo 2019

Descripción de la tarea

Nos encontramos que en nuestro hospital las agresiones verbales son frecuentes y no siempre se sabe cómo actuar para minimizarlas o tratarlas, tanto a nivel de profesionales como de gestión de los incidentes.

Solución adoptada

Una de las medidas que se han previsto ha sido la de diseñar un programa formativo, dirigido especialmente a aquellas UGCs y profesionales, donde son más numerosas las agresiones verbales (Urgencias, plantas de hospitalización específicas, atención al usuario). Pero también hemos querido incidir en aquellos mandos intermedios de esas UGCs y el personal de PRL y VS.

Las categorías profesionales destinatarios son enfermeras, matronas, auxiliares de enfermería, técnicos de PRL y profesionales de VS.

Para ello se diseñan y realizan tres talleres prácticos, en modalidad presencial, y en grupos reducidos de 20 personas, en cada uno de ellos.

Son impartidos en única sesión de 4 horas de duración, con ejercicios prácticos que ayudan a adquirir las estrategias necesarias para poder auto defenderse el profesional frente a dichas agresiones.

Los objetivos principales que se pretenden conseguir son:

1. Lograr identificar cuáles son los tipos de agresiones verbales que existen; no sólo para defenderse de ellas, sino también para evitar que el propio profesional sea el agente agresivo.
2. Aprender a reconocer los sentimientos que nos generan.
3. Aprender a utilizar técnicas sencillas y efectivas de autodefensa, en el momento que suceda la agresión verbal, para evitar perder el control.

Resultados o consecuencias de la implantación de la Buena Práctica

Las acciones formativas han resultado un éxito de participación y de valoración por parte de todos, según el resultado de las encuestas de satisfacción y el contacto mantenido con los profesionales intervinientes.

Esta acción formativa ha sido el punto inicial de un proyecto a más largo alcance, con acciones que queremos mantener en el tiempo.

El ponente ha sido Patxi Martín Valencia, experto en habilidades sociales.

Estado en el que se encuentra la Buena práctica

Finalizada y en condiciones para su continuidad.

Autoría: Unidad de PRL y VS del
Hospital Universitario Reina Sofía