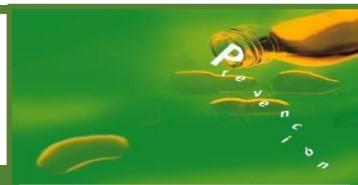


## Buenas prácticas de Formación e Información



Comunicación saludable, como herramienta para la desescalada de la hostilidad en situaciones de agresión

Noviembre 2023

### Descripción de la tarea

Durante los diferentes simulacros en agresiones realizados en el área, tomamos conciencia de la importancia de la comunicación como herramienta para la desescalada de la hostilidad en estas situaciones agresivas.

Proponemos que una formación teórico - practica, puede ser muy útil como estrategia de comunicación efectiva en estas situaciones.

### Solución adoptada

Los/as Profesionales del AGS Nordeste de Jaén han participado en un curso de formación sobre comunicación saludable, promovida por los miembros de la UPRL del ÁGS Nordeste de Jaén e impartida por Asier Zuazo, psicólogo experto en comunicación, y autor de los libros “Estrategias de comunicación para profesionales sanitarios” y “Secretos de la oratoria que nunca quisieron contarte”.

La formación, de 23 horas de duración, se desarrolló en la ciudad de Úbeda, durante el mes de octubre y su objetivo fue proporcionar a los profesionales conocimientos y habilidades para manejar una comunicación más directa, eficaz en la capacidad de transmitir, y gestionar los conflictos del día a día con una percepción de calidad por parte de los usuarios.

Para ello se llevó a cabo una práctica concreta que se traduciría entonces en cada uno de los comportamientos evidenciales que un profesional debe “hacer” en su trabajo, constituyendo la buena práctica el “hacer muy bien”.

Esos comportamientos no estarían relacionados con “conocer”, “saber hacer” o “querer hacer” por separado, sino con “hacer bien lo que hay que hacer”, lo que lleva implícito las tres variables anteriores.

El formato elegido ha sido en modo de sesión formativa y a continuación realizar una actividad simulada, favoreciendo siempre la participación de los asistentes, en el que se han combinado las explicaciones orales con el análisis y resolución de casos reales.

En las diferentes sesiones se utilizaron técnicas de resolución de casos, práctica simulada y coaching, en las que se puso de manifiesto que la contención verbal como técnica de desescalada de la agresividad, es de notable utilidad en una posible situación de agresión en la que se puedan ver envueltos los profesionales. Se trabajaron técnicas para el manejo de situaciones conflictivas, habilidades de persuasión, los resortes verbales, paraverbales y no verbales que nos permitan poner en acción diferentes roles a en la interacción con los pacientes, el manejo del lenguaje, el manejo y gestión de situaciones con usuarios pasivos y agresivos, la gestión del estrés como elemento modulador de una comunicación eficaz, el manejo del espacio y el saludo y la gestión del conflicto y asertividad.

### Resultados o consecuencias de la implantación de la Buena Práctica

Los resultados, a nivel de los profesionales participantes se ven traducidos un efecto positivo, con cambio de actitud ante las diferentes situaciones planteadas.

Se realizará anualmente esta formación en el área dado la utilidad observada.

### Estado en el que se encuentra la Buena práctica

Implementada y con carácter permanente.

Autoría: José Luis Martínez López, Antonio, J Martín Agudo y José M. Montoro Parejo  
UP II-12 AGS Nordeste de Jaén. Úbeda