CONEZTANDO

XXXII Congreso
de Comunicación y Salud

Del 23 al 25 de marzo de 2023

ZARAGOZA

#ganasdeconeZtar

Gestión de Conflictos y agresividad

comunicacionysalud.semfyc.es

CONETANDO

XXXII Congreso de Comunicación y Salud

Del 23 al 25 de marzo de 2023

ZARAGOZA

#ganasdeconeZtar

comunicacionysalud.semfyc.es

Comunicación y Salud

SAMFYC

semFYC

Pregunta de Vida o Muerte

Estás en tu sofá viendo la TV y de repente, dan un comunicado: “unos extraterrestres han invadido la Tierra, en 15 minutos todo el que no se haya refugiado a más de 2 metros bajo tierra, morirá”. Tu vecino tiene la llave del garaje, pero no quiere dártela porque no se cree la noticia.

CONETANDO

XXXII Congreso de Comunicación y Salud

Del 23 al 25 de marzo de 2023

ZARAGOZA

#ganasdeconeZtar

comunicacionysalud.semfyc.es

Comunicación y Salud

SAMFYC

semFYC
Sociedad Española de Medicina de Familia y Comunitaria

CONETANDO
XXXII Congreso de Comunicación y Salud
Del 23 al 25 de marzo de 2023
ZARAGOZA
#ganasdeconeZtar
comunicacionysalud.semfyc.es
Comunicación y Salud
SAMFYC
semFYC
Sociedad Española de Medicina de Familia y Comunitaria

Podemos elegir nuestra actitud

Tengo derecho a opinar diferente, estar en desacuerdo, que algo me desagrade, incluso enfadarme. Pero cómo gestione mi actitud es mi RESPONSABILIDAD.

Qué es conflicto?

- Básicamente es una **discrepancia entre personas y que provoca momentos de tensión y disconfort** y que incluso puede perpetuarse
- Las discrepancias son parte de la vida.

- **Es un error evitar las situaciones conflictivas.**

Gestión de conflictos.

- Que nos mueve en el conflicto?. DEMASIADA ENERGIA **EMOCIONAL**.

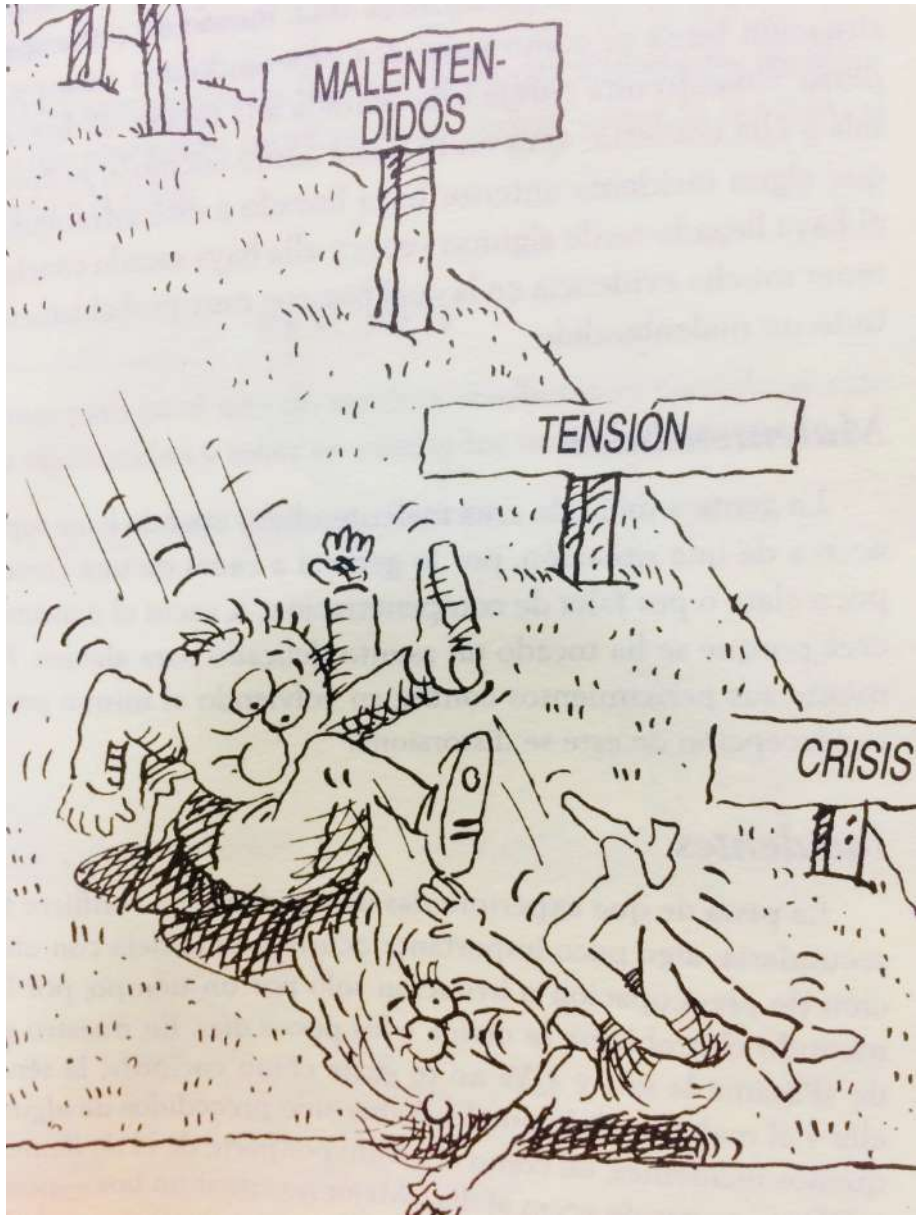
MUCHO DESGASTE PERSONAL

INCOMODIDAD

-EMOCIONES emergentes que tendremos que observar y gestionar.
-Emociones propias y emociones del “otro”.
-Evitar sintonizar sin perder empatía.
- A veces debemos ser capaces de ver más allá.

CONETANDO
XXXII Congreso de Comunicación y Salud
Del 23 al 25 de marzo de 2023
ZARAGOZA
#ganasdeconeZtar
comunicacionysalud.semfyc.es
Comunicación y Salud
SAMFYC
semFYC
Sociedad Española de Medicina de Familia y Comunitaria

- **Emociones básicas:**
  - Enfado
  - Miedo
  - Tristeza
- **Sentimientos y sensaciones:**
  - Ansiedad, estrés
  - Retirada, separación, soledad
  - Postergación, impotencia
  - Confusión, negación, deterioro
  - Enfado reprimido,
  - Resentimiento, frustración.



Conflicto: INDICE

1.- Premisas básicas.

2.- Empatía.

3.- Asertividad apropiada: CNV

4.- Gestionar las emociones.

5.- Poder cooperativo: responder a las RESISTENCIAS del otro

5.- El deseo de resolver.

6.- Trazar el mapa del conflicto.

7.- Crear opciones.

8.- Negociación.

9.- Mediación y ampliar perspectivas.

XXXII Congreso de Comunicación y Salud

Del 23 al 25 de marzo de 2023

ZARAGOZA

#ganasdeconeZtar

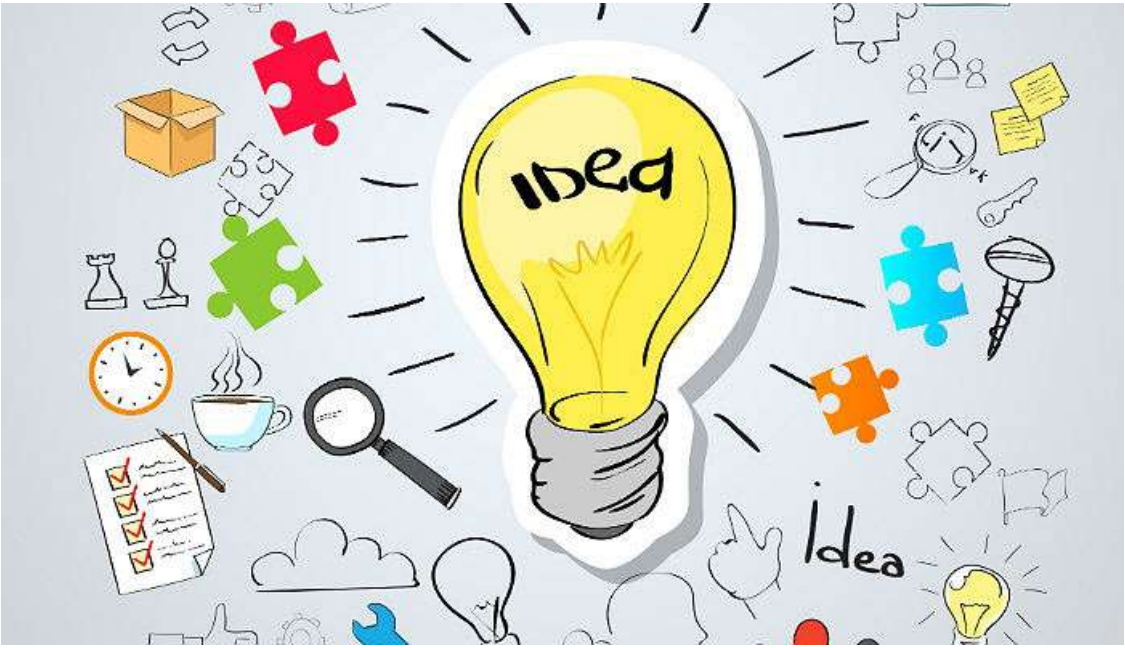
comunicacionysalud.semfyc.es

4 Maneras de resolver los conflictos

- Retirada. Retirada por castigo
- Supresión. Hacer como si nada hubiera pasado
- Yo gano /tu pierdes: Ojito con el perdedorrrr……
- Pacto. Hay que evitar posiciones exageradas de “soy el mesías y tengo la respuesta a vuestros Conflictos”

1ª Premisa: YO GANO, TÚ GANAS

- Reconoce las necesidades de ambas partes
- ¿Dónde encajan las diferencias?:
- ¿Cuáles son las opciones?
- Ser creativos y diseñar nuestra cooperación.



CONETANDO

XXXII Congreso de Comunicación y Salud

Del 23 al 25 de marzo de 2023

ZARAGOZA

#ganasdeconeZtar

comunicacionysalud.semfyc.es

Comunicación y Salud

SAMFYC

semFYC
Sociedad Española de Medicina de Familia y Comunitaria

CONETANDO
XXXII Congreso de Comunicación y Salud
Del 23 al 25 de marzo de 2023
ZARAGOZA
#ganasdeconeZtar
comunicacionysalud.semfyc.es
Comunicación y Salud
SAMFYC
semFYC

2ª premisa: Aprender y Procesar

- Deberemos ir más allá de lo obvio.
- La **DUDA** es el primer paso para la resolución del conflicto.
- ¿Podemos estar equivocados?
- ¿Qué esta viendo el otro?

CONETANDO
XXXII Congreso de Comunicación y Salud
Del 23 al 25 de marzo de 2023
ZARAGOZA
#ganasdeconeZtar
comunicacionysalud.semfyc.es
Comunicación y Salud
SAMFYC
semFYC
Sociedad Española de Medicina de Familia y Comunitaria

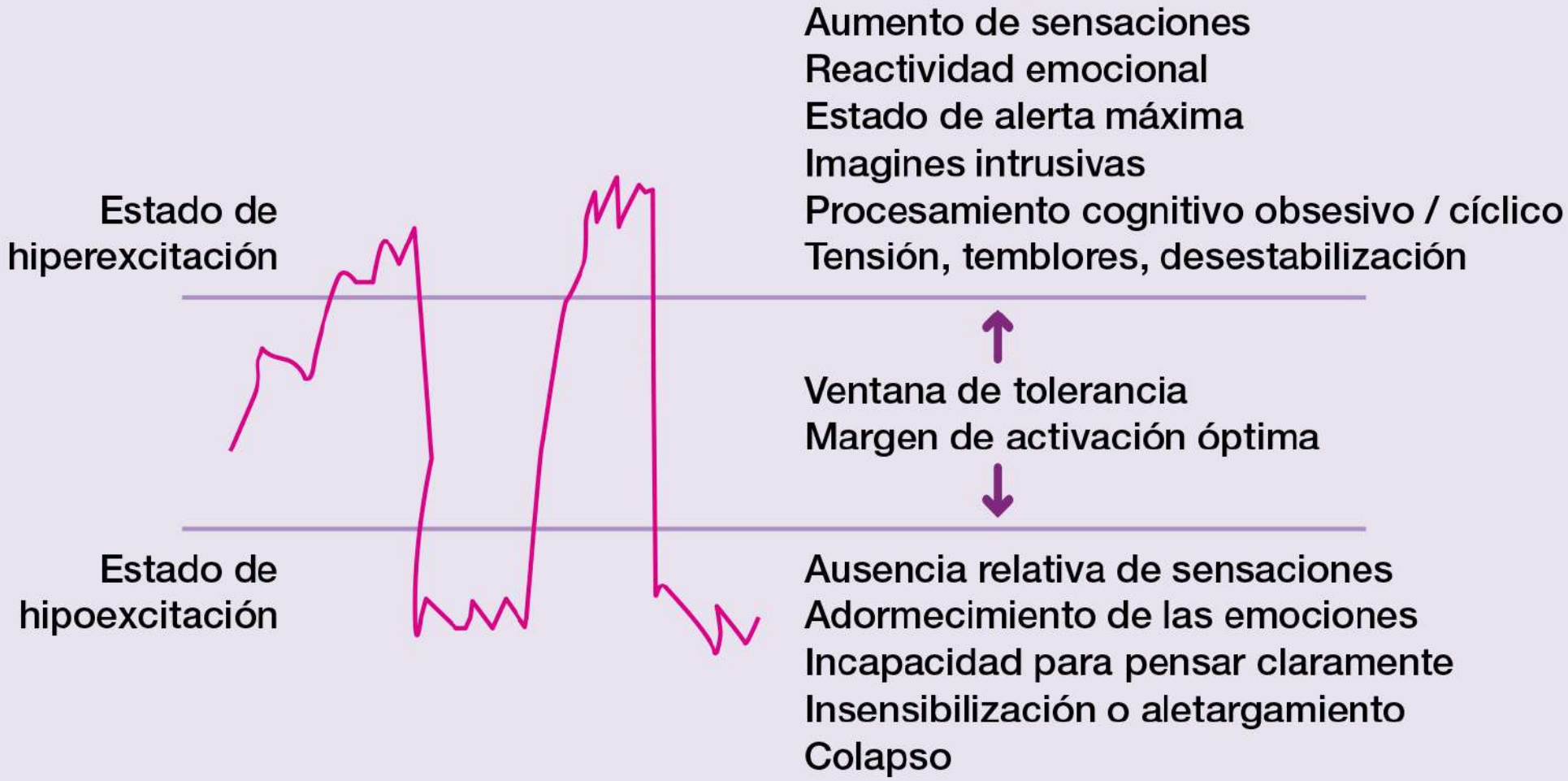
CONCIENCIA + DIÁLOGO EMOCIONAL

- Identifico **mi emoción** (estado de mi ego) o la **emoción** en la que resuena **el otro**.
  - Soy **consciente de mi presente**.
  - ¿**PARA QUÉ** me sirve lo que siento?
  - Creo mi propio dialogo interno:
    - Cuales son mis condicionantes, mis proyecciones?
- Puedo regular la intensidad.
  - Esperar 4 -6 segundos para responder: RESPIRO
  - Distanciarse del conflicto unos segundos.

NO es lo mismo REACCIONAR que RESPONDER

3.- Gestión de emociones.

La ventana de tolerancia: mantenerse en el margen de activación óptima



Adaptado por Ogden y Minton, 2000, en www.sciencedirect.com

Conflicto: INDICE

1.- Premisas básicas: 1ª Yo gano, tú ganas. 2ª Aprender

2.- Empatía.

3.- Asertividad apropiada: CNV

4.- Gestionar las emociones.

5.- Poder cooperativo: responder a las RESISTENCIAS del otro

5.- El deseo de resolver.

6.- Trazar el mapa del conflicto.

7.- Crear opciones.

8.- Negociación.

9.- Mediación y ampliar perspectivas.

CONETANDO
XXXII Congreso de Comunicación y Salud
Del 23 al 25 de marzo de 2023
ZARAGOZA
#ganasdeconeZtar
comunicacionysalud.semfyc.es
Comunicación y Salud
SAMFYC
semFYC

Negociación.

1. Duro con el problema y **Suave con la persona**
2. Enfoque en las **necesidades**, no en las posiciones
3. Enfatice las **áreas en común**
4. Sea **creativo** con las opciones
5. Realice **acuerdos claros**

PATINar sobre el conflicto.

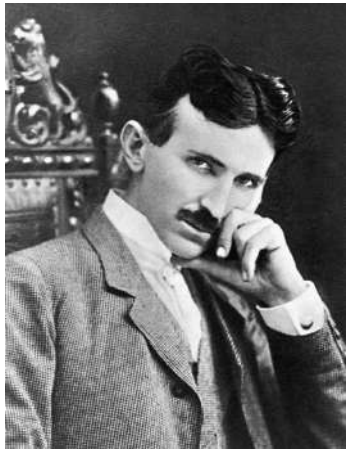
- **P**roblema. Identificar el Problema.
- **A**cercamiento Amable. Eliminar las barreras y ver las cosas positivas.
- **T**iempo y lugar adecuado. Evitar los momentos calientes. Es el momento?
- **I**ntención positiva común. ¿para qué?
- **N**egociación asertiva de las necesidades.

Recuerda…

La clave de la negociación positiva está en explorar las creencias y emociones en que se sustentan las opiniones del paciente.

CONETANDO
XXXII Congreso de Comunicación y Salud
Del 23 al 25 de marzo de 2023
ZARAGOZA
#ganasdeconeZtar
comunicacionysalud.semfyc.es
Comunicación y Salud
SAMFYC
semFYC
Sociedad Española de Medicina de Familia y Comunitaria

Nikola Tesla



Cuando comprendes que toda opinión esta cargada de historia personal empiezas a comprender que todo juicio es una confesión.

Cuando alguien te critica esta confesando de si mismo con los juicios que haces de los demás

Y con los pacientes?

NO CONSEGUIMOS
CONVENCER NUNCA
DANDO <u>NUESTRAS</u> RAZONES

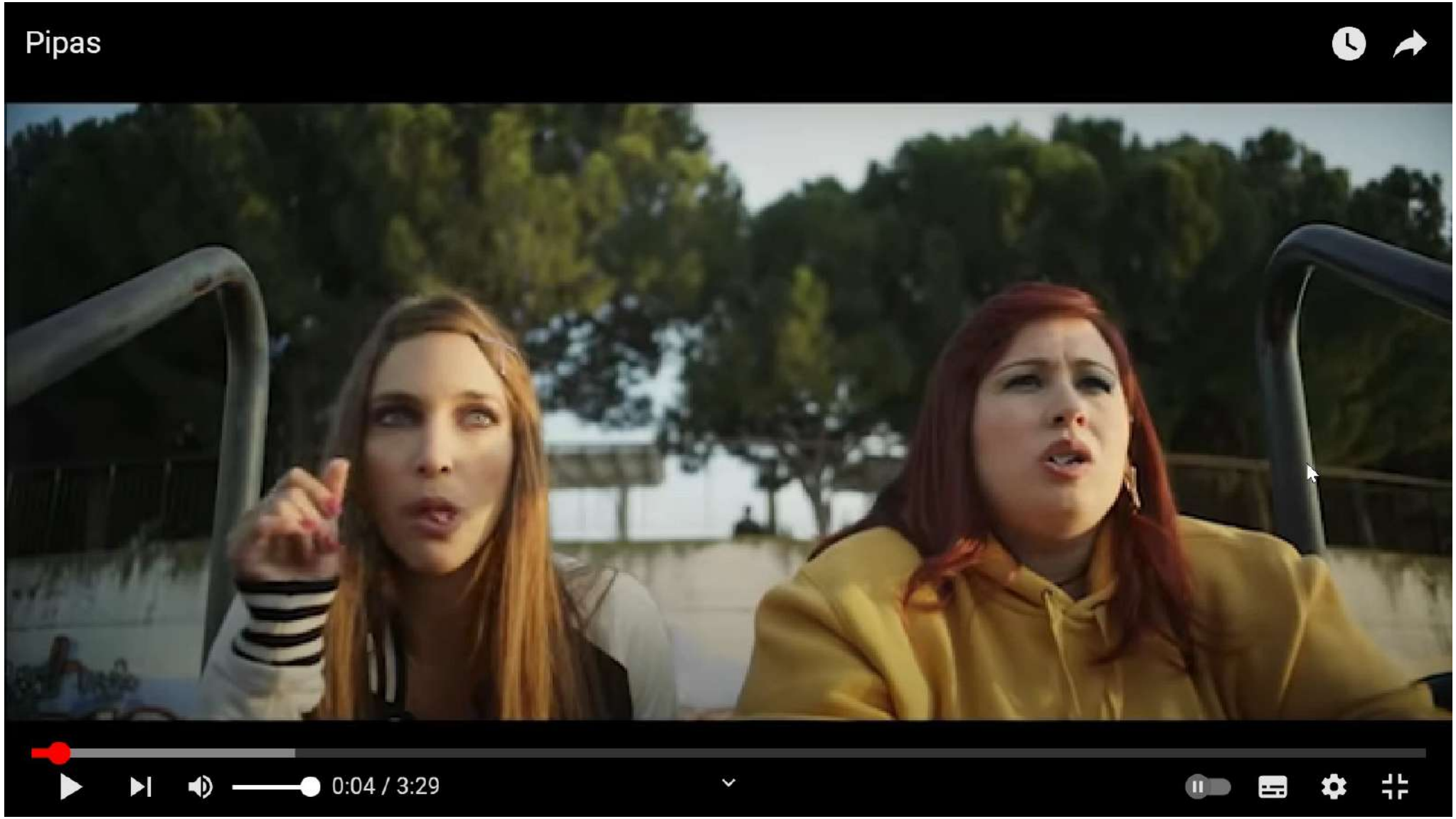
CONETANDO
XXXII Congreso de Comunicación y Salud
Del 23 al 25 de marzo de 2023
ZARAGOZA
#ganasdeconeZtar
comunicacionysalud.semfyc.es
Comunicación y Salud
SAMFYC
semFYC

CONETANDO
XXXII Congreso de Comunicación y Salud
Del 23 al 25 de marzo de 2023
ZARAGOZA
#ganasdeconeZtar
comunicacionysalud.semfyc.es
Comunicación y Salud
SAMFYC
semFYC

1º Explorar creencias:

Ante las <u>Resistencias</u>:

Respuestas y preguntas evaluativas.



Pipas 3´29¨- https://www.youtube.com/watch?v=H1v-bCyeIR4

2º Reconvertir ideas

- **Evitar las discrepancias gratuitas**

(ideas que interfieren)

- **Legitimar y normalizar la discrepancia**
- **Clima empático**

CONETANDO
XXXII Congreso de Comunicación y Salud
Del 23 al 25 de marzo de 2023
ZARAGOZA
#ganasdeconeZtar
comunicacionysalud.semfyc.es
Comunicación y Salud
SAMFYC
semFYC

2º Reconvertir ideas: Técnicas

- **Interpretación sugerida** “por lo que me cuenta, parece que... le afectó mucho, puede ser que desde entonces...?”
- **Contraponer** “en su caso no...”
- **Contrastar** “hoy día pensamos más bien...”
- **Reconvertir** “estas pastillas que voy a darle son más rápidas...”
- **Exploración de consecuencias.** “siempre deseará una acción tan rápida?...”

CONETANDO
XXXII Congreso de Comunicación y Salud
Del 23 al 25 de marzo de 2023
ZARAGOZA
#ganasdeconeZtar
comunicacionysalud.semfyc.es
Comunicación y Salud
SAMFYC
semFYC

CONETANDO
XXXII Congreso de Comunicación y Salud
Del 23 al 25 de marzo de 2023
ZARAGOZA
#ganasdeconeZtar
comunicacionysalud.semfyc.es
Comunicación y Salud
SAMFYC
semFYC

ACOMPAÑANTES

No menosprecie al acompañante..

- Fuente de datos
- Su opinión influye sobre el paciente
- Por lo general es nuestro aliado, nunca enemigo…

Acompañante que interrumpe

- Estrategia de “**vaciado de interferencias**”
- Técnica del “**puente**”
- Técnica del “**pacto de intervención**”
- Técnica de **“crear” otro entorno**

CONETANDO
XXXII Congreso de Comunicación y Salud
Del 23 al 25 de marzo de 2023
ZARAGOZA
#ganasdeconeZtar
comunicacionysalud.semfyc.es
Comunicación y Salud
SAMFYC
semFYC

Banco de niebla.

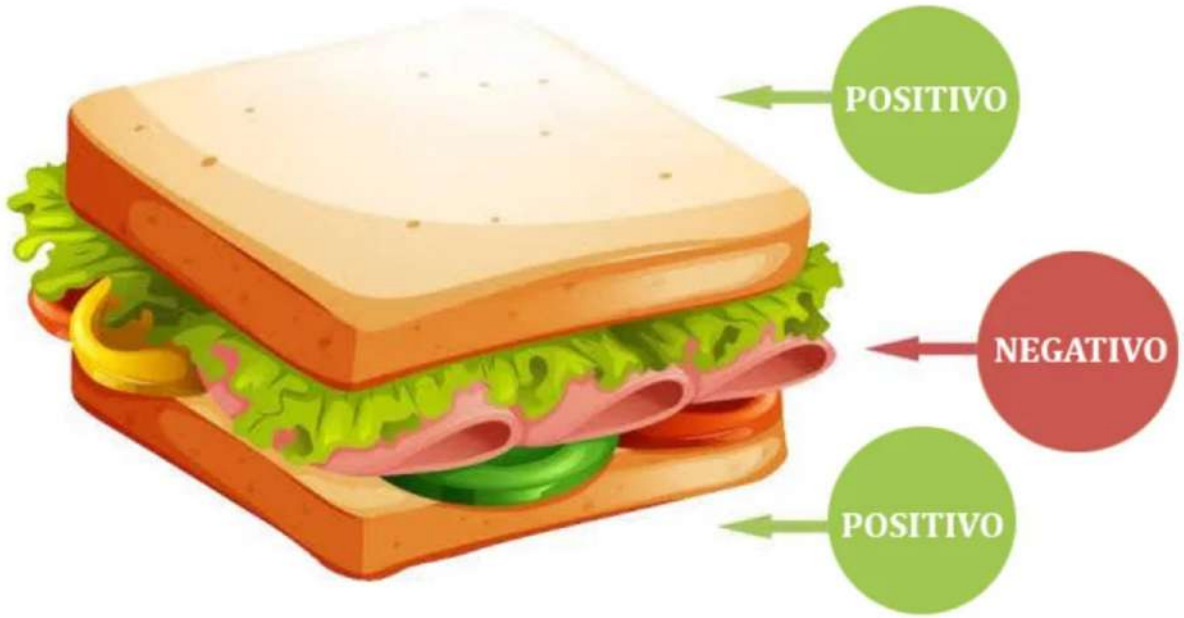
Darle la razón en el punto en común, pero manteniendo la integridad y el punto de vista propio.

"Estoy de acuerdo con usted que ahora necesita un Loracepam y parar y acabar con esta sensación de ahogo que tiene,….."

Disco rayado

CONETANDO
XXXII Congreso de Comunicación y Salud
Del 23 al 25 de marzo de 2023
ZARAGOZA
#ganasdeconeZtar
comunicacionysalud.semfyc.es
Comunicación y Salud
SAMFYC
semFYC
Sociedad Española de Medicina de Familia y Comunitaria

Técnica sándwich:

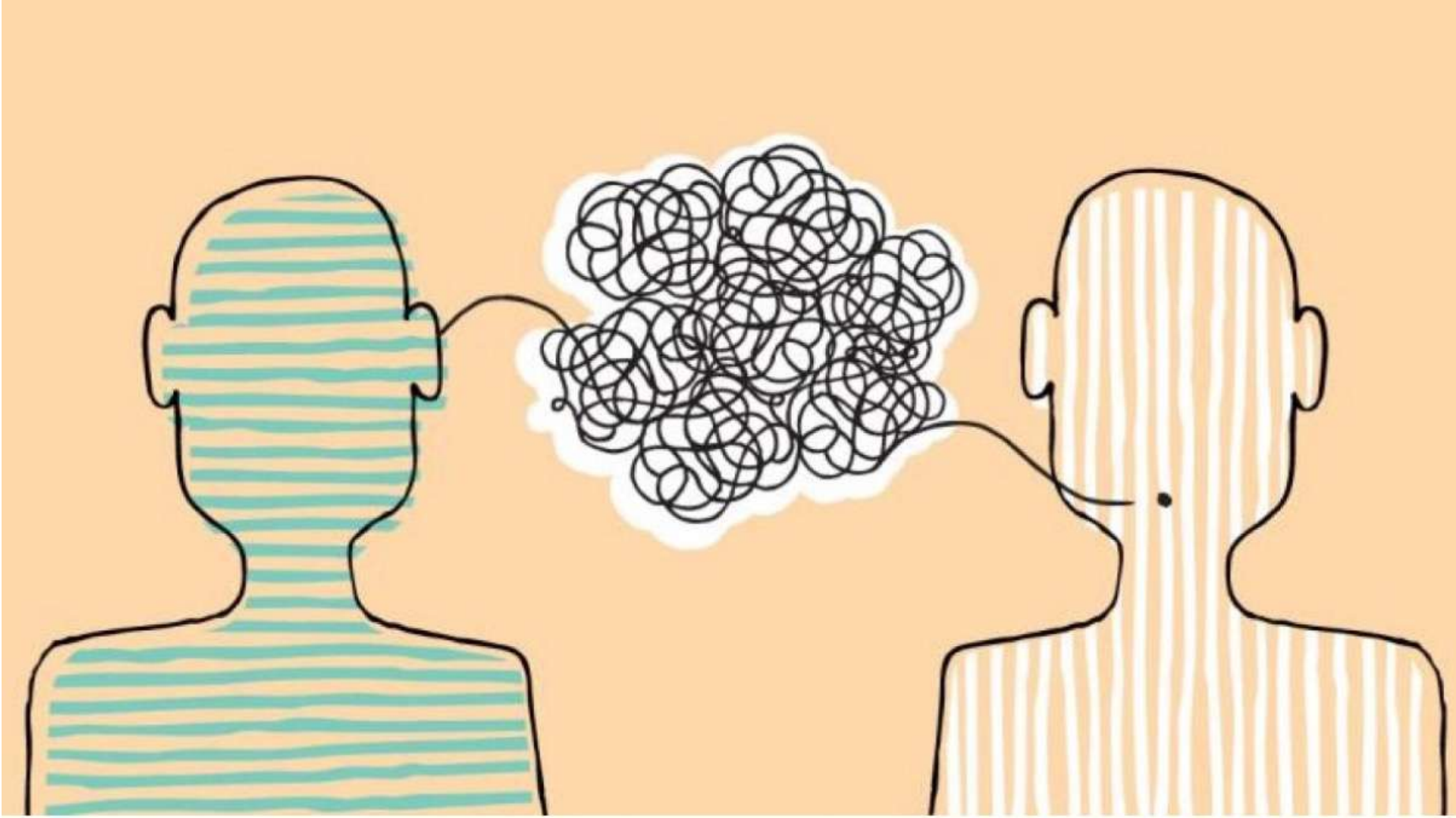


Hacer una crítica constructiva en "varias capas":

- **elogio;**
- **petición**
- **explicación;**
- **agradecimiento,**
- **y mensaje positivo..**

CONETANDO
XXXII Congreso de Comunicación y Salud
Del 23 al 25 de marzo de 2023
ZARAGOZA
#ganasdeconeZtar
comunicacionysalud.semfyc.es
Comunicación y Salud
SAMFYC
semFYC
Sociedad Española de Medicina de Familia y Comunitaria

ASERTIVIDAD. C no Violenta.



CNV- ejemplo:

Una madre encuentra en la sala de estar una bola de calcetines de su hijo adolescente debajo de la mesa y tres al lado del televisor, lo que provoca su enfado

"Félix, estoy harta de ver la sala de estar desordenada, eres un desastre con tus cosas y vas dejando todo tirado por todas partes, recoge inmediatamente si no quieres quedarte sin tele después de cenar".

Asertividad: CNV (Rosemberg)

HECHOS

Explicar cual es la SITUACIÓN para ti (Cuando se dejan las cosas por ahí…..//

Plantear la situación como el problema y no sobre la persona.

SENTIMIENTOS

Explicar lo que TU sientes: Frases lo más limpias posibles (sencillas y claras). Te das el derecho de sentirte como te sientes sin culpas. Oración autoafirmativa.

NECESIDADES

RECONOCER Necesidades sin culpabilizar, y aceptando nuestra responsabilidad.

REQUERIMIENTOS

Poder expresar nuestros deseos y asumiendo que la otra persona puede negarse. Esto a veces es lo que más nos cuesta.

CONETANDO
XXXII Congreso de Comunicación y Salud
Del 23 al 25 de marzo de 2023
ZARAGOZA
#ganasdeconeZtar
comunicacionysalud.semfyc.es
Comunicación y Salud
SAMFYC
semFYC

3.- Comunicación No Violenta.

"Félix, estoy harta de ver la sala de estar desordenada (1),
eres un desastre (2) con tus cosas
y vas dejando todo tirado por todas partes (3),
recoge inmediatamente (4)
si no quieres quedarte sin tele después de cenar (5) ".

1. **Se está valorando una situación** (1)
2. **Se está evaluando a Félix** (2)
3. **Se amplifica la situación** (3)
4. **Ordena** en lugar de hacer una petición (4)
5. **Amenaza** en caso de no cumplir con la orden (5)
6. **No expresa sus necesidades desde sus sentimientos**: me molesta que en las zonas comunes haya calcetines sucios en el suelo y me gusta que en estas zonas haya orden

CONETANDO
XXXII Congreso de Comunicación y Salud
Del 23 al 25 de marzo de 2023
ZARAGOZA
#ganasdeconeZtar
comunicacionysalud.semfyc.es
Comunicación y Salud
SAMFYC
semFYC

CONETANDO
XXXII Congreso de Comunicación y Salud
Del 23 al 25 de marzo de 2023
ZARAGOZA
#ganasdeconeZtar
comunicacionysalud.semfyc.es
Comunicación y Salud
SAMFYC
semFYC

CNV– CAMBIA LA FRASE - ejemplo

"Félix, me molesta

SENTIMIENTOS

ver dos calcetines sucios hechos una bola debajo de la mesa y otros tres al lado del televisor,

HECHOS

porque me gusta tener más orden en las habitaciones de la casa que compartimos.

NECESIDADES

¿Podrías recogerlos y echarlos al cesto de la ropa sucia, por favor?"

PETICIÓN

CONETANDO
XXXII Congreso de Comunicación y Salud
Del 23 al 25 de marzo de 2023
ZARAGOZA
#ganasdeconeZtar
comunicacionysalud.semfyc.es
Comunicación y Salud
SAMFYC
semFYC

CNV: *"Expresiones asesinas"*

Expresión	Ejemplos….
Amenazas	Si no puedes …… no deberías estar aquí…
Autoridad	Ven AHORA!
Crítica	**Siempre** te estas quejando, siempre pones pegas **a todo**
Descalificar	Eres un tiquismiquis, eres un estirado…, "don perfecto"…
Deberias o tendrías qué	Deberias ser más tolerante, tendrias que entender mejor…
Manipular	
Sentenciar	Eres una posesiva,
Rehusar hablar del tema	"yo no veo ningún problema"
Cambiar de tema	Ya,…. Pues mira ayer hice…..
Restarle importancia	Venga, venga no le des más importancia
Mediar	Venga no te pongas nervioso…..

Otras:

- Como ya te dije ayer…, como ya te he repetido tantas veces….
- A mi no me hables así.
- No use ese tono conmigo….
- Puede decir lo que le de la gana…
- Yo estoy pagando su sueldo, y si no se va a enterar…..
- Esto es así y no tengo por qué explicárselo….

CONETANDO
XXXII Congreso de Comunicación y Salud
Del 23 al 25 de marzo de 2023
ZARAGOZA
#ganasdeconeZtar
comunicacionysalud.semfyc.es
Comunicación y Salud
SAMFYC
semFYC

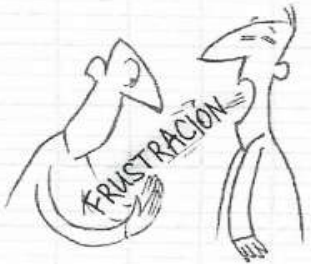
Comunicación asertiva: técnica.

- **Paso1:** escucha activa. Escucha centrada en el otro.
- **Paso 2**: Diga lo que piense y opina en primera persona. "***Yo me siento***..."
- **Paso 3:** diga lo que desea que suceda, busque el acuerdo. "***Yo necesito***..."
- **Paso 4**: Exprese su petición. Cambiar los mensajes tu……, por los mensajes yo. "***Yo te pediría*** …"

CONETANDO
XXXII Congreso de Comunicación y Salud
Del 23 al 25 de marzo de 2023
ZARAGOZA
#ganasdeconeZtar
comunicacionysalud.semfyc.es
Comunicación y Salud
SAMFYC
semFYC
Sociedad Española de Medicina de Familia y Comunitaria

Soluciones para calmar a alguien

Soluciones para calmar a alguien (etapa por etapa)

Etapas	Soluciones
Cualquiera:	• Callarse / escuchar • Preguntar «descendiendo» ¿sentimiento? ¿deseo? ¿necesidad?
1. Necesidades:	Tenerlas en cuenta • Identificarlas • Hacer que se manifiesten • Reconocerlas y aceptarlas • ¿Satisfacerlas?
2. Deseos:	Tenerlas en cuenta • Identificarlos • Proponer una solución • Hacer que se manifiesten • Reconocerlos y aceptarlos • Volver a la necesidad
3. Frustración. 	Tenerlas en cuenta • Hacer que se manifieste • Darle su valor • Reconocerla y aceptarla • Volver a la necesidad

CONETANDO
XXXII Congreso de Comunicación y Salud
Del 23 al 25 de marzo de 2023
ZARAGOZA
#ganasdeconeZtar
comunicacionysalud.semfyc.es

Soluciones para calmar a alguien

CONETANDO

XXXII Congreso de Comunicación y Salud

Del 23 al 25 de marzo de 2023

ZARAGOZA

#ganasdeconeZtar

comunicacionysalud.semfyc.es

Comunicación y Salud

SAMFYC

semFYC
Sociedad Española de Medicina de Familia y Comunitaria

CONETANDO
XXXII Congreso de Comunicación y Salud
Del 23 al 25 de marzo de 2023
ZARAGOZA
#ganasdeconeZtar
comunicacionysalud.semfyc.es
Comunicación y Salud
SAMFYC
semFYC
Sociedad Española de Medicina de Familia y Comunitaria

AGRESIVIDAD

LO MEJOR ES PREVENIRLA.

XXXII Congreso de Comunicación y Salud
Del 23 al 25 de marzo de 2023
ZARAGOZA
#ganasdeconeZtar
comunicacionysalud.semfyc.es

Fases de la IRA:

NO INTERVENIR!!!, la justificación sólo alimenta la ira.

XXXII Congreso de Comunicación y Salud
Del 23 al 25 de marzo de 2023
ZARAGOZA
#ganasdeconeZtar
comunicacionysalud.semfyc.es

“ Secuestro emocional”: Tª del contagio

Debemos impedir que los demás nos contagien su enfado.

Es fácil caer en el “donde las dan las toman”, “pa´chulo mi pirulo”.

CONETANDO

XXXII Congreso de Comunicación y Salud

Del 23 al 25 de marzo de 2023

ZARAGOZA

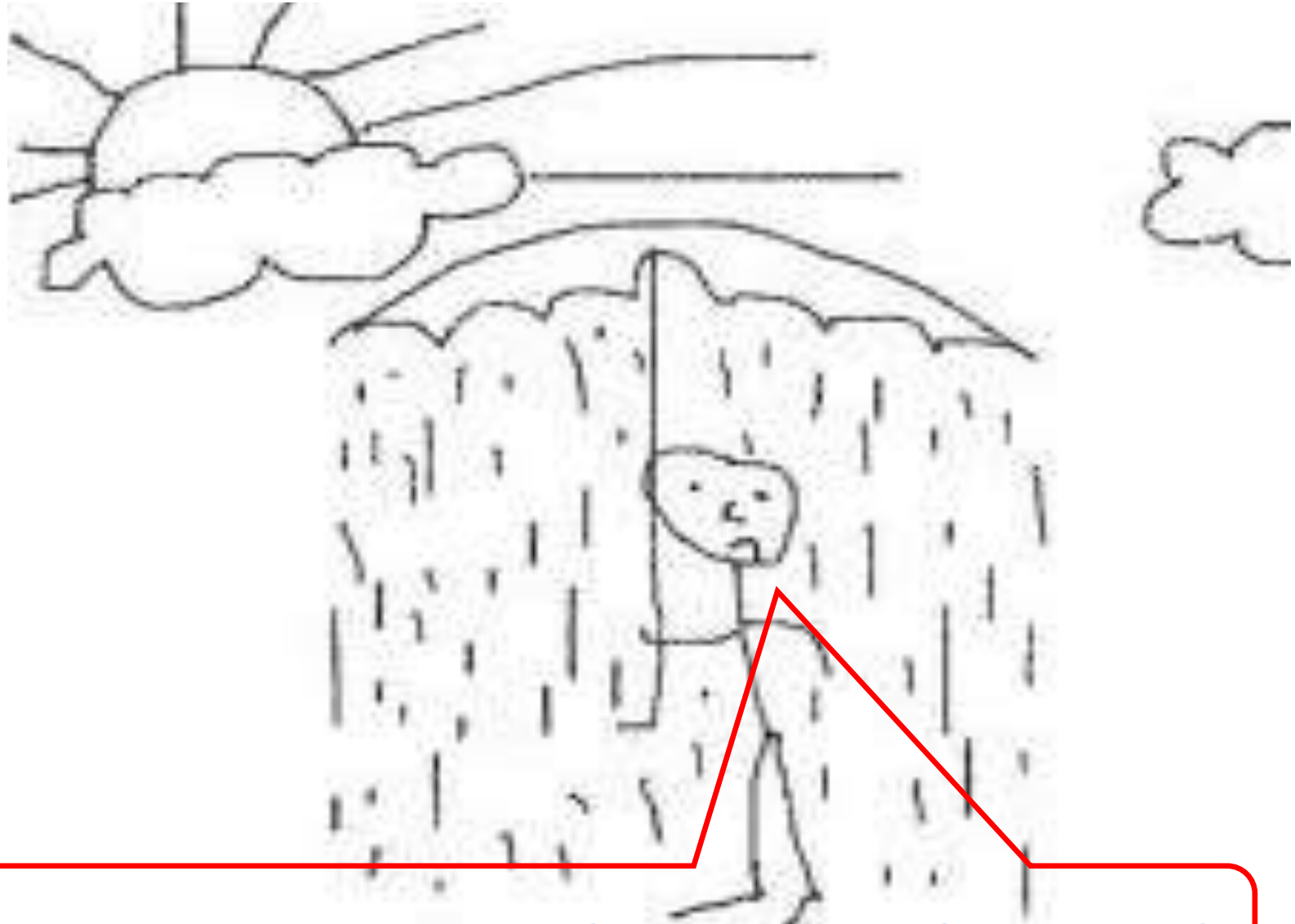
#ganasdeconeZtar

comunicacionysalud.semfyc.es

Comunicación y Salud

SAMFYC

semFYC
Sociedad Española de Medicina de Familia y Comunitaria



De momento solo puedo AGUANTAR EL CHAPARRON

CONETANDO
XXXII Congreso de Comunicación y Salud
Del 23 al 25 de marzo de 2023
ZARAGOZA
#ganasdeconeZtar
comunicacionysalud.semfyc.es

Trucos para aguantar el chaparrón:

- Yo soy yo y, mi actitud depende de **mi.**
- **Respira hondo y mantén distancia.**
- **Mantra:** No importa lo que digas de mi o cómo me veas ahora. Esto no es mi asunto, lo que dices no me ataca, eso es tu rabia, yo no puedo r ordenar tu armario.
- Visualización:

XXXII Congreso de Comunicación y Salud

Del 23 al 25 de marzo de 2023

ZARAGOZA

#ganasdeconeZtar

comunicacionysalud.semfyc.es

Aguantando el chaparrón

CnoVerbal; Contacto visual

Postura corporal, escapulas atrás

Ser amable sin ser dócil

Ni inultes ni que te insulte,

Frases cortas y sencillas (**sólo** si son imprescindibles).

Usa chuletas o *muletillas*, no agresivas y que no hieran. (que sean tuyas y con las que te sientas cómodo)

Y si no puedes darle una respuesta,,, pide tiempo.
Ahora no puedo responderte como quisiera, necesitamos pensarlo /tiempo para valorar las opciones…

CONETANDO
XXXII Congreso de Comunicación y Salud
Del 23 al 25 de marzo de 2023
ZARAGOZA
#ganasdeconeZtar
comunicacionysalud.semfyc.es
Comunicación y Salud
SAMFYC
semFYC

Ideas Previas:

- El agresor decidirá cuando ha terminado. No vamos a cambiarlo y menos en pleno ataque.
- Ten claro cuales son tus límites y cuales son tus debilidades. Al agresor sólo le interesa que su “golpe” tenga efecto en ti.
- Tus puntos débiles reconócelos e intenta trabajarlos a parte . Tu ventana de tolerancia aumentara y tu reactividad bajara.
- Responder y no reaccionar.

IDEAS PREVIAS DE LOS TIPS

- Aprovechar la confusión para reconducir la situación.
- No las recomendamos usarlas ni en mesas redondas ni en personas en plena escalada de la ira.

CONETANDO
XXXII Congreso de Comunicación y Salud
Del 23 al 25 de marzo de 2023
ZARAGOZA
#ganasdeconeZtar
comunicacionysalud.semfyc.es
Comunicación y Salud
SAMFYC
semFYC

XXXII Congreso de Comunicación y Salud

Del 23 al 25 de marzo de 2023

ZARAGOZA

#ganasdeconeZtar

comunicacionysalud.semfyc.es

Neutralizar, algunos Tips:

1.- Reaccionar sin hablar. 5-10 segundos sin decir NADA

- Puedes usar gestos mudos o guiños.

2.- Desviación del tema:

- Cambiar drásticamente de tema.

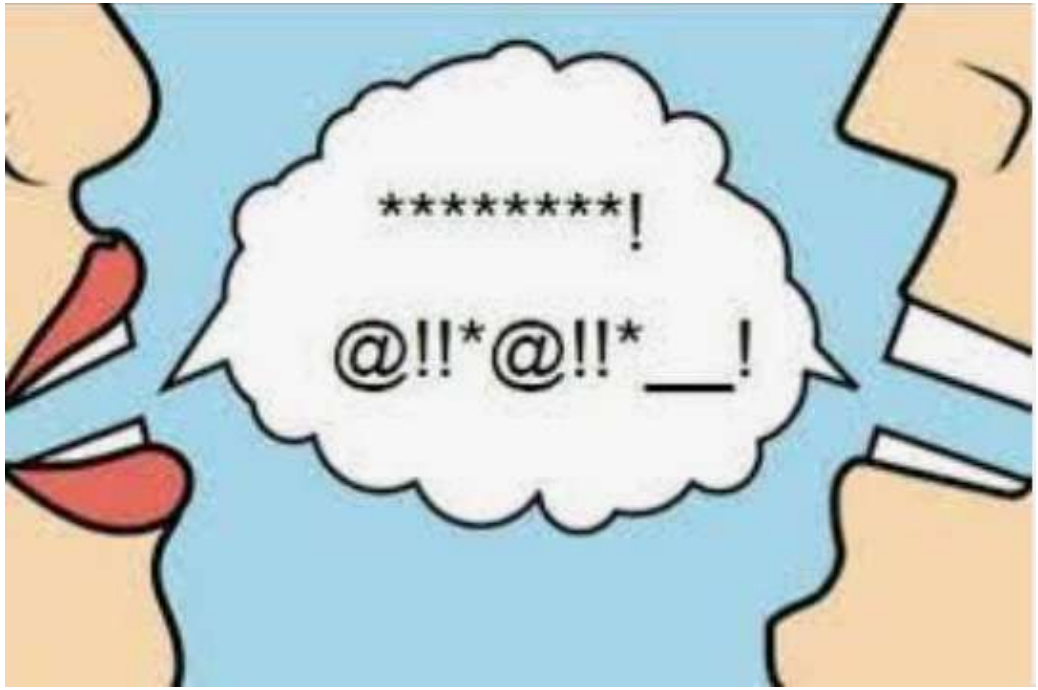
3.- Bloquear la respuesta cognitiva de la agresión y reconducirla. Confundir.

- Refrán: agua que no has de beber…., martes ni te cases ni te embarques,.

4.- Zanjar el ataque de forma breve y concisa. Frases como vaya, vaya. No me digas, “ qué cosas”

5.- Criticas destructivas:

- repetir la frase o la palabra hiriente, *¿Qué entiendes por ……, que quieres decir con…..y repetirlas con el mismo tono y mismo sentido…*



6.- Hacer perder el equilibrio: Consentir, aceptar

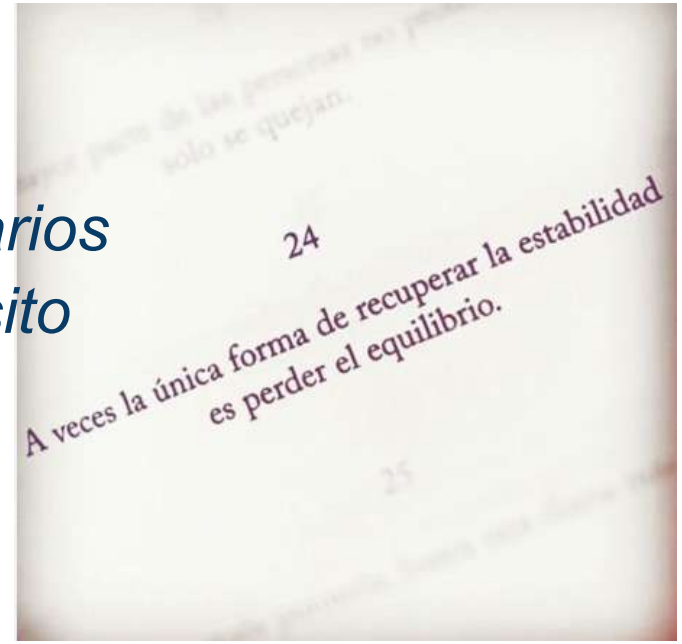
- *Con mucho gusto le daré la razón si con esto se va a sentir mejor…, podemos sentarnos a hablar tranquilamente….*
- *Seguramente si yo fuera usted también pensaría eso.*

7.- Dar tiempo y espacio.

- *Entiendo que quiera una respuesta rápida, pero yo necesito tiempo para reflexionar..*

8.- Hacer cumplidos:

- *Realmente es muy valiente hacer esos comentarios*
- *Te agradezco tus comentarios, pero no la necesito*



XXXII Congreso de Comunicación y Salud

Del 23 al 25 de marzo de 2023

ZARAGOZA

#ganasdeconeZtar

comunicacionysalud.semfyc.es

Lo que FUNCIONA:

- <u>Fase de disparo:</u>
  - No Ignorarlo. Podemos reconocer la rabia, empatía y usar la escucha activa.
  - **EVITAR**: *“Tranquilícese”, “Pero que le he hecho yo” “si no me conoce” “yo no fui” “si no se calla no podrá escucharme”*
  - *Lo mejor, esperar a que se vacíe.*

CONETANDO
XXXII Congreso de Comunicación y Salud
Del 23 al 25 de marzo de 2023
ZARAGOZA
#ganasdeconeZtar
comunicacionysalud.semfyc.es
Comunicación y Salud
SAMFYC
semFYC

Lo que FUNCIONA:

- Fase de enlentecimiento:
  - Continuar escuchando.
- **Fase de normalización**: Es ahora cuando podremos empezar a hablar.
  - Identificar su emoción, y devolverle lo escuchado.
  - Comprender y empatizar con él.
  - Compartir la información.
  - Ayudar a tomar decisiones.
  - Tono de voz calmado, pausado.

Lo que funciona (II)

- Mantener **nuestra propia sintonía emocional**
- **Escucha activa**:
  - El paciente sentirá que se le escucha
  - Podremos procesar mejor el motivo de su agresividad.
- **No culpabilizar**, ni dar por supuesto.
- **Evitar actitud condescendiente**, paternalismo.
- Reconocer la realidad, retraso, demora……
- **Centrarse en el objetivo común**.
- Saber decir que NO.

XXXII Congreso de Comunicación y Salud

Del 23 al 25 de marzo de 2023

ZARAGOZA

#ganasdeconeZtar

comunicacionysalud.semfyc.es

Define tus Límites

- **No entre al "trapo"**
- **Sepa decir "NO" sin activación emocional**
- **No se ponga a la defensive.**
- **Self-disclosure.**
- **La técnica notarial y replantear la continuidad de la relación,** siempre previo balance

Cómo responder al agresivo verbal: 3 técnicas eficaces" - Bernardo Stamateas. 2´15¨
https://www.youtube.com/watch?v=LO2fl6oNbPk

CONETANDO

XXXII Congreso de Comunicación y Salud

Del 23 al 25 de marzo de 2023

ZARAGOZA

#ganasdeconeZtar

comunicacionysalud.semfyc.es

Comunicación y Salud

SAMFYC

semFYC
Sociedad Española de Medicina de Familia y Comunitaria

Paciente Agresivo: y si no funciona?

CONETANDO
XXXII Congreso de Comunicación y Salud
Del 23 al 25 de marzo de 2023
ZARAGOZA
#ganasdeconeZtar
comunicacionysalud.semfyc.es
Comunicación y Salud
SAMFYC
semFYC
Sociedad Española de Medicina de Familia y Comunitaria

BOE

LEGISLACIÓN CONSOLIDADA

Ley 9/2013, de 28 de noviembre, de Autoridad de Profesionales del Sistema Sanitario y de Servicios Sociales Públicos de Aragón.

Comunidad Autónoma de Aragón
«BOA» núm. 243, de 12 de diciembre de 2013
«BOE» núm. 310, de 27 de diciembre de 2013
Referencia: BOE-A-2013-13652

TEXTO CONSOLIDADO
Última modificación: sin modificaciones

CONETANDO

XXXII Congreso de Comunicación y Salud

Del 23 al 25 de marzo de 2023

ZARAGOZA

#ganasdeconeZtar

comunicacionysalud.semfyc.es

Comunicación y Salud

SAMFYC

semFYC
Sociedad Española de Medicina de Familia y Comunitaria

I. Disposiciones Generales

DEPARTAMENTO DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ORDEN de 21 de octubre de 2014, del Departamento de Hacienda y Administración Pública, por la que se publica el Protocolo de actuación ante la violencia externa en el lugar de trabajo del personal de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón.

El artículo 1.1.l) del Decreto 320/2011, de 27 de septiembre, del Gobierno de Aragón, por el que se establece la estructura orgánica del Departamento de Hacienda y Administración Pública, dispone que corresponde a este Departamento la coordinación de los servicios de prevención de riesgos laborales de los diferentes ámbitos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón.

Con el objetivo de prevenir situaciones de violencia externa en el lugar de trabajo en el ámbito de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, así como para clarificar el procedimiento de actuación frente a estas situaciones, se ha elaborado un protocolo de actuación ante la violencia externa en el lugar de trabajo. En concreto, se regula un procedimiento que contempla los mecanismos de auxilio, la asistencia médica, la declaración del parte de agresión y del incidente/accidente de trabajo si procede, su investigación y la puesta en marcha de las medidas preventivas necesarias, el registro de las partes y actuación de la dirección frente a la agresión, facilitando el apoyo jurídico al trabajador y enviando, en su caso, el manifiesto de rechazo del comportamiento agresivo. Se prevén, además, medidas de prevención de este tipo de situaciones tales como acciones formativas o de sensibilización e información a los trabajadores y usuarios de los servicios públicos.

En su virtud, con el informe favorable unánime de la de la Comisión Autonómica de Prevención de Riesgos Laborales, en su reunión celebrada el pasado 27 de junio de 2014, se procede a su publicación en el "Boletín Oficial de Aragón", al objeto de que resulte de común conocimiento para el conjunto de empleados públicos y demás interesados en el mismo.

Artículo único. Se dispone la publicación del Protocolo de actuación ante la violencia externa en el lugar de trabajo del personal de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, cuyo texto se transcribe como anexo.

Zaragoza, 21 de octubre de 2014.

El Consejero de Hacienda y Administración Pública,

- **La Ley Orgánica 1/2015 de 30 de marzo**, llevó a cabo una reforma del Código Penal, reflejada en el artículo 550, donde se amplían los funcionarios protegidos como autoridad pública a los sanitarios y docentes, alegando que "son actos de atentado los cometidos contra funcionarios públicos docentes o sanitarios que se hallen en el ejercicio de las funciones propias de su cargo o con ocasión de ellas".

Agresividad en espiral: Abordaje

1º Detección

2º No entrar al trapo: RESPIRAR

3º Saludo cordial, personalizado

4º VACIADO

5º EMPATÍA

6º Contrabalanceo emocional

7º Reconducción por objetivos

8º Negociación - Límites

CONETANDO

XXXII Congreso de Comunicación y Salud

Del 23 al 25 de marzo de 2023

ZARAGOZA

#ganasdeconeZtar

comunicacionysalud.semfyc.es

Comunicación y Salud

SAMFYC

semFYC
Sociedad Española de Medicina de Familia y Comunitaria

XXXII Congreso de Comunicación y Salud

Del 23 al 25 de marzo de 2023

ZARAGOZA

#ganasdeconeZtar

comunicacionysalud.semfyc.es

Bibliografía y muchos más…..

- Helena Cornelius y Shoshana Faire: Tu ganas yo Gano.
- Comunicación no violenta. Marshall Rosemberg.
- Curso Especializacion Facilitacion de grupos, gestion emocional e intervención comunitaria. Universidad de Zaragoza Facultad de Educación. 2017.
- Gestión de conflictos. Taller mediación. Sergi Farre.
- Gestión del conflicto y liderazgo. Conflictos. Formación del Salud
- Habilidades para la Vida. Edex.
- Disfrutar de las emociones positivas. E. Fernandez Abascal.
- Quiéreme cuando menos lo merezca. Mark Beyercha
- Autocrítica. Kara Pollastri
- **Cómo responder al agresivo verbal: 3 técnicas eficaces" - Bernardo Stamateas. 2´15¨-** https://www.youtube.com/watch?v=LO2fl6oNbPk
- Borrel i Carrió. Entrevista clínica, manual estrategias. SemFYC (**http://comunicacionysalud.es/wp-content/uploads/EntrevistaClinica_2004.pdf**)