

Exportadas un total de 2 entidades.

---

## **Guía para la gestión de conflictos e incidentes de origen interno propiciados por las interacciones entre usuarios y profesionales**

**Título :** Guía para la gestión de conflictos e incidentes de origen interno propiciados por las interacciones entre usuarios y profesionales

**Autor Principal :** FEDERACIÓN DE ENSEÑANZA DE COMISIONES OBRERAS

**Autor Secundario :** FEDERACION EMPRESARIAL ESPAÑOLA DE ASOCIACIONES DE CENTROS ESPECIALES DE EMPLEO

**Descripción :** Guía de desarrollo que recoge contenidos específicos en materia preventiva para que los trabajadores de centros de trabajo que atienden a personas con discapacidad intelectual y/o del desarrollo en centros de educación especial, residencias y centros ocupacionales, puedan afrontar incidentes de origen interno propiciados por la interacción entre usuarios (usuario de centro ocupacional, residente en residencias y alumnos en centros de educación especial) y profesionales. Conflictos e incidentes de origen interno propiciados por la interacción entre usuarios y profesionales: 1. Contexto a. Conflicto, agresión, salud, accidente y enfermedad. - Tipos de conflicto. b. Factores de riesgo - Organización del trabajo. - Cultura corporativa. - Estilos de liderazgo. - Entorno socioeconómico. c. Criterios y herramientas de evaluación. d. Efectos personales, organizacionales y laborales. - Efectos negativos a nivel personal. - Efectos negativos a nivel organizacional. - Efectos negativos a nivel laboral. 2. Prevención primaria de factores propiciatorios. Estrategias y niveles de intervención. a. El conflicto como motor de cambio positivo. b. Intervención a nivel política y objetivos de la empresa. c. Intervención en el entorno e infraestructuras. d. Intervención en la organización y dinámica del trabajo. e. Factores variables individuales de las personas. - Persona con discapacidad intelectual y/o del desarrollo (usuario / alumno). - Persona trabajadora (profesional). 3. Actuación ante el conflicto. a. Escenarios del conflicto. - Escenarios según el estado psicológico de la persona. - Escenarios según tipo de conflicto generado. b. Intervención en el conflicto. - Técnicas de autocontrol y tolerancia a la presión. - Técnicas de contención verbal, emocional y ambiental. - Aspectos a evitar en el diálogo y expresión. - Indicadores de conducta tensa más frecuentes. - Actuaciones ante conducta potencialmente agresiva. - Actuaciones ante conducta agresiva manifiesta. - Otras técnicas de contención física. 4. Actuación post-incidente a. Apoyo e intervención psicológica - Aspectos generales. - Intervención especializada cognitivo-conductual. b. Apoyo médico - Premisas básicas - Pasos a seguir para dar apoyo médico al agredido. c. Aspectos jurídicos. 5. Bibliografía. Producto final destinado prioritariamente a empresas y trabajadores del sector de atención sociosanitaria en centros de atención especial.

**Código Acción :** IS-0033/2012

**Acción :** 7377 - LA PREVENCIÓN DE LOS RIESGOS LABORALES DEL SECTOR DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN INTERNET Y DISPOSITIVOS MÓVILES.

**Materias :** 4 - Psicosociología

**CNAE :** 000 - Multisectorial

**Formato :** MONOGRAFÍA

**Idioma :** CASTELLANO

**Palabra Clave :** Sector hospitalario

**Palabra Clave :** Intervención psicosocial

**Palabra Clave :** Gestión de la prevención de riesgos laborales

**Palabra Clave :** Medidas preventivas

**Palabra Clave :** Incidente

**Palabra Clave :** Conciliación

**Palabra Clave** : Violencia en el lugar de trabajo

**Palabra Clave** : Persona con discapacidad

**Palabra Clave** : Riesgo psicosocial

**Estado** : Producto publicado

## **Guía para la gestión de conflictos e incidentes de origen interno propiciados por la interacción entre usuarios y profesionales**

**Título :** Guía para la gestión de conflictos e incidentes de origen interno propiciados por la interacción entre usuarios y profesionales

**Autor Principal :** FEDERACIÓN DE ENSEÑANZA DE COMISIONES OBRERAS

**Autor Secundario :** FEDERACION EMPRESARIAL ESPAÑOLA DE ASOCIACIONES DE CENTROS ESPECIALES DE EMPLEO

**Descripción :** Guía resumen que recoge los principales riesgos y las medidas preventivas a aplicar frente a los conflictos generados entre trabajadores y pacientes en centros de atención especial. Incluye catálogo de fichas de intervención. Los contenidos son los siguientes: 1. Conflictos e incidentes de origen interno propiciados por la interacción entre usuarios y profesionales 2. Prevención primaria de factores propiciatorios. Estrategias y niveles de intervención. 3. Actuación ante el conflicto. 4. Actuación post-incidente 5. Fichas prácticas: - Concepto, factores y efectos. - Prevención primaria y niveles de intervención. - Actuación ante el conflicto. - Niveles de conflicto general. - Niveles de conflicto verbal. - Niveles de conflicto físico I y II. - Intervención en personas con discapacidad. - Apoyo médico y notificación. Producto final destinado prioritariamente a empresas y trabajadores del sector sociosanitario en centros de atención especial.

**Código Acción :** IS-0033/2012

**Acción :** 7377 - LA PREVENCIÓN DE LOS RIESGOS LABORALES DEL SECTOR DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN INTERNET Y DISPOSITIVOS MÓVILES.

**Materias :** 4 - Psicosociología

**CNAE :** 000 - Multisectorial

**Formato :** MONOGRAFÍA

**Idioma :** CASTELLANO

**Palabra Clave :** Riesgo psicosocial

**Palabra Clave :** Intervención psicosocial

**Palabra Clave :** Violencia en el lugar de trabajo

**Palabra Clave :** Medidas preventivas

**Palabra Clave :** Persona con discapacidad

**Estado :** Producto publicado

