



|   |   |
|---|---|
| <b>PLA DOCENT</b>   |  |
| <b>PREVENCIÓ I GESTIÓ DE SITUACIONS DE VIOLÈNCIA EN LA INTERACCIÓ AMB ELS USUARIS</b> |   |



Durada: 12 h  
Modalitat: en línia

## Presentació

---

Les situacions de violència en la interacció als usuaris és un fet que està augmentat en els darrers anys i que cada vegada s'hi està fent més atenció degut al risc que pot suposar per la salut i la seguretat dels treballadors/es i de les organitzacions.

Per això, és imprescindible aportar als professionals del sector sanitari i sociosanitari un correcte coneixement de les principals causes d'aquestes situacions, l'adopció de mesures preventives necessàries i treballar sobre casos reals les eines específiques per posar -les en marxa en els seus llocs de treball.

## Objectius

---

- Adquirir coneixements bàsics per identificar les situacions de risc.
- Treballar, sobre casos reals, les eines específiques de prevenció i gestió de la violència en lloc de treball.
- Adoptar una actitud preventiva vers possibles agressions físiques i/o verbals.

## Competències i habilitats

---

Les habilitats que es treballen en aquesta formació són les següents:

- Identificació de situacions de risc en el lloc de treball.

- Ser capaç d'adoptar una actitud preventiva davant d'una possible agressió física i/o verbal.
- Selecció d'eines específiques de prevenció en el lloc de treball.
- Capacitat de gestionar la violència en el lloc de treball.

## Metodologia

---

Per fer aquesta formació el participant disposa d'un espai virtual on trobarà tots els materials didàctics interactius necessaris, les activitats i els qüestionaris d'avaluació, així com un conjunt d'eines que faciliten la comunicació.

Els materials didàctics del curs estan pensats per facilitar l'experiència d'aprenentatge, amb activitats d'autoavaluació i de reflexió, així com eines i recursos audiovisuals desenvolupats a mida, en els quals professionals experts traslladen i reforcen aprenentatges de valor; uns aprenentatges que ajuden a fer transferible el coneixement.

Cada participant podrà avaluar el seu nivell inicial de coneixements, en iniciar el curs i comparar-lo amb el seu nivell a la finalització d'aquest mitjançant la realització de sengles tests que trobarà indicats a l'aula.

Durant tot el procés d'aprenentatge els participants estan acompanyats per:

- La tutorització que atindrà les consultes que puguin sorgir respecte al curs.
- L'equip de coordinació acadèmica per resoldre qualsevol consulta o incidència de caire tècnic sobre el funcionament de l'aula.

## Continguts

---

1. El context de situacions potencialment violentes en la nostra feina
  - Els factors de risc psicosocial
  - Situacions de violència i agressions en el nostre entorn de treball
  - Efectes de l'exposició a riscos psicosocials
  - Efectes en la salut i organització de les situacions d'exposició a la violència
2. Prevenció de situacions de violència des de diferents nivells d'interacció i d'intervenció
  - Tipus de gestió davant d'una situació de violència en el lloc de treball
  - Intervenció primària
  - Intervenció secundària
  - Intervenció terciària

### 3. Com aturar situacions violentes i després tornar a un estat de calma

- Entorn físic
- Distàncies, actituds posturals i posicions d'alerta
- Estratègies preventives
- Maniobres
- Tècniques de relaxació

## **Avaluació**

---

L'element fonamental d'avaluació establert en aquest curs són els qüestionaris finals que es trobaran en finalitzar cada mòdul de continguts. Aquests permeten avaluar individualment els coneixements adquirits sobre cadascun dels temes corresponents.

Les condicions necessàries per superar el curs són les següents:

- visualitzar tot el contingut;
- que la nota obtinguda al qüestionari sigui igual o superior a 7.

En finalitzar, els alumnes valoraran el curs mitjançant una enquesta de satisfacció que inclou la qualificació del professorat, material, documentació i coneixements i habilitats aconseguides.

## **Requisits d'accés**

---

El curs va dirigit a tots i totes les professionals de l'àmbit de salut i social (assistencials i no assistencials) que vulguin adquirir coneixements per a la identificació de situacions de risc al seu lloc de treball i adoptar mesures de prevenció davant possibles agressions.

## **Dedicació**

---

El curs té una durada de 12 hores online i el tutor/a està disponible per atendre els dubtes sobre el contingut en un termini màxim de 48 hores laborables a través de:

- Fòrum de consultes de l'aula.
- Correu electrònic.

Per altra banda, per dubtes de caire tècnic o incidències, l'equip de coordinació atindrà consultes a través de:

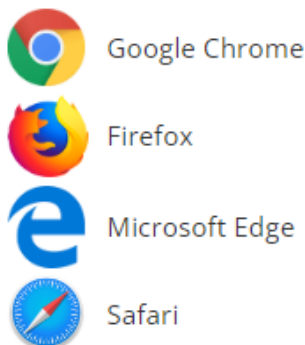
- Fòrum de consultes de l'aula.

- Correu electrònic.
- Atenció telefònica amb l'horari de dilluns a divendres de 9:30 a 13:30 hores i de dilluns a dijous de 15:30 a 16:30 hores.

## Requisits tècnics

---

Els **navegadors** compatibles per realitzar aquesta formació són les darreres versions de:



Recomanacions per una òptima experiència i funcionament:

- Preferiblement visualitzeu els nostres continguts des d'un **ordinador** o una **tauleta**.
- Utilitzeu connexió estable i constant.
- Disposeu d'**altaveus** o **auriculars** per poder escoltar els vídeos integrats en els contingut.
- Habiliteu en el navegador les **finestres emergents** (pop ups) per permetre la correcta visualització del contingut.
- Disposeu d'**Acrobat Reader 9** (o superior) per consultar la informació de documents en format PDF.

## Nivells de factor de qualitat

---

| FACTOR DE QUALITAT | NIVELL |
|--------------------|--------|
| Empleabilitat      | ★★★★☆  |
| Aprenentatge       | ★★★★☆  |
| Accessibilitat     | ★★☆☆☆  |