4DHealth
INNOVATION SIMULATION CENTER

COMUNICACIÓ I GESTIÓ DE CONFLICTES

APRENENTATGE BASAT EN LA PRÀCTICA DE SIMULACIÓ CLÍNICA

Programa formatiu teòric-pràctic dirigit a professionals de la salut que vulguin adquirir, millorar i treballar estratègies orientades a la millora de l'atenció, comunicació i servei, tant amb els usuaris que acudeixen als centres sanitaris, com amb els propis companys.
L'activitat inclou l'ús de la metodologia d'aprenentatge amb la simulació, en la qual els participants podran aplicar les habilitats i estratègies apreses en casos clínics reals simulats.

Objectiu general:
Adquirir i posar en pràctica habilitats per establir una comunicació eficaç i satisfactòria amb els usuaris

Objectius específics:

- Conèixer de quina manera afecta el tipus de comunicació que establim
- Conèixer els elements de la comunicació tant verbal com no verbal per a ser utilitzats de manera adequada durant la comunicació interpersonal
- Conèixer les diferents tècniques que permeten millorar l'escolta activa
- Entrenar la comunicació assertiva i empàtica davant els conflictes
- Identificar estratègies per afrontar correctament les reaccions hostils dels usuaris
- Reconèixer les barreres comunicatives que poden dificultar la interlocució amb els usuaris i els propis companys
- Aplicar tècniques comunicatives que permetin millorar les habilitats relacionals dels assistents com a complement que reforci la seva tasca diària

Continguts:

- Fonaments, nivells i barreres en la comunicació
- Aspectes de la comunicació verbal i de la no verbal
- Tipus de persones i maneres de tractar-les
- La relació d'ajuda en situacions sanitàries
- Concepte de qualitat percebuda i moments de contacte clau amb els usuaris
- La intel·ligència emocional en la relació amb els usuaris
- Ús de l'empatia, habilitats socials i resolució de conflictes en la interacció amb els usuaris
- La comunicació telefònica: els seus elements, aspectes claus i errors més freqüents
- Actituds i valors personals, imprescindibles per afavorir la nostra excel·lència de tracte, tractament i atenció a l'usuari:
- Proactivitat, confidencialitat, respecte, predisposició, simpatia, optimisme, control de les emocions, comprensió, tolerància, educació, orientació a l'usuari i professionalitat.

Inscripcions i més informació:
info@4dhealth.com
(+34)93 131 63 60