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

# COMUNICACIÓ I GESTIÓ DE LES EMOCIONS EN LA RESOLUCIÓ DE CONFLICTES

## APRENENTATGE BASAT EN LA PRÀCTICA DE SIMULACIÓ CLÍNICA

Programa formatiu teòric-pràctic dirigit a professionals de l'àmbit 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 oferirà eines de suport als professionals per a aprendre a identificar, comprendre i gestionar les pròpies emocions com per a la comprensió i acompanyament en les emocions dels altres. Així mateix, els proporcionarà noves eines per afrontar situacions complexes desenvolupant l'escolta activa i l'empatia amb els interlocutors.

**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
- Aplicar tècniques comunicatives que permetin millorar les habilitats relacionals dels assistents com a complement que reforci la seva tasca diària

**Continguts:**

- Identificar les nostres emocions
- Respostes adaptatives i gestió de les emocions
- Relaxació a través de la respiració i el mindfulness
- La intel·ligència emocional i la formació de pensaments positius
- Fonaments, nivells i barreres en la comunicació
- Aspectes de la comunicació verbal i de la no verbal
- L'escolta activa i empàtica
- Models de comunicació: de la agressivitat i la passivitat a la assertivitat
- La naturalesa del conflicte: factors, peces clau i tipus de conflicte
- Paradigmes de la interacció humana i rols davant el conflicte
- L'ús de l'empatia i de les habilitats socials en la resolució de conflictes
- La comunicació telefònica i els errors més freqüents en l'entorn sanitari
- Actituds i valors personals per afavorir l'atenció a l'usuari
- La comunicació telefònica i els errors més freqüents en l'entorn sanitari
- Actituds i valors personals per afavorir l'atenció a l'usuari
- La comunicació no violenta