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

COMUNICACIÓN Y GESTIÓN DE LAS EMOCIONES EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

APRENDIZAJE BASADO EN LA PRÁCTICA DE SIMULACIÓN CLÍNICA

Programa formativo teórico-práctico dirigido a profesionales del ámbito de la salud que quieran adquirir, mejorar y trabajar estrategias orientadas a la mejora de la atención, comunicación y servicio, tanto con los usuarios que acuden a los centros sanitarios, como con los propios compañeros.

La actividad ofrecerá herramientas de apoyo a los profesionales para aprender a identificar, comprender y gestionar las propias emociones como para la comprensión y acompañamiento en las emociones de los demás. Asimismo, les proporcionará nuevas herramientas para afrontar situaciones complejas desarrollando la escucha activa y la empatía con los interlocutores.

Objetivo general:
Adquirir y poner en práctica habilidades para establecer una comunicación eficaz y satisfactoria con los usuarios

Objetivos específicos:

- Conocer cómo afecta el tipo de comunicación que establecemos
- Conocer los elementos de la comunicación tanto verbal como no verbal para ser utilizados de forma adecuada durante la comunicación interpersonal
- Conocer las diferentes técnicas que permiten mejorar la escucha activa
- Entrenar la comunicación asertiva y empática ante los conflictos
- Identificar estrategias para afrontar correctamente las reacciones hostiles de los usuarios
- Reconocer las barreras comunicativas que pueden dificultar la interlocución con los usuarios
- Aplicar técnicas comunicativas que permitan mejorar las habilidades relacionales de los asistentes como complemento que refuerce su labor diaria

Contenidos:

- Identificar nuestras emociones
- Respuestas adaptativas y gestión de las emociones
- Relajación a través de la respiración y el mindfulness
- La inteligencia emocional y la formación de pensamientos positivos
- Fundamentos, niveles y barreras en la comunicación
- Aspectos de la comunicación verbal y de la no verbal
- La escucha activa y empática
- Modelos de comunicación: de la agresividad y la pasividad a la asertividad
- La naturaleza del conflicto: factores, piezas clave y tipos de conflicto
- Paradigmas de la interacción humana y roles ante el conflicto
- El uso de la empatía y de las habilidades sociales en la resolución de conflictos
- La comunicación telefónica y los errores más frecuentes en el entorno sanitario
- Actitudes y valores personales para favorecer la atención al usuario
- La comunicación telefónica y los errores más frecuentes en el entorno sanitario
- Actitudes y valores personales para favorecer la atención al usuario
- La comunicación no violenta