

Annex 1

Comunicació efectiva amb els pacients i els familiars

OBJECTIU GENERAL Millorar les habilitats comunicatives amb els pacients i familiars per tal d'establir un relació assistencial que sigui satisfactòria per les parts implicades.

OBJECTIUS ESPECÍFICS Al finalitzar l'acció formativa el participant serà capaç de:

- Conèixer i utilitzar diferents eines per tal d'utilitzar un estil comunicatiu correcte i efectiu en la relació amb el pacient i els seus familiars.
- Entendre la comunicació com un procés dinàmic.
- Conèixer i entendre millor les expectatives, neguits i emocions que viuen els pacients i els familiars.
- Identificar les bases que permeten establir una bona relació assistencial amb pacients i familiars.
- Gestionar les pròpies emocions per facilitar la comunicació amb pacients i familiars.
- Aplicar les tècniques i habilitats necessàries per a resoldre les situacions crítiques amb pacients i familiars.
- Potenciar les habilitats socials, de motivació, resolució de problemes i comunicació necessàries per a millorar la qualitat de l'atenció al usuari i garantir la seva satisfacció.

CONTINGUTS

Unitat 1. El procés de comunicació interpersonal en la relació assistencial.

1.1 La relació amb els pacients i les seves famílies.

1.2 Elements claus de la comunicació.

1.3 Barreres de la comunicació.

1.4 La satisfacció del pacients i de les seves famílies

Unitat 2. Interrelació amb el pacient i els familiars.

2.1 El pacient: necessitats i inquietuds.

- La malaltia: identificació de símptomes i recerca d'assistència
- Expectatives del pacient
- Diagnòstic: acceptació i gestió emocional.(fases en funció de la gravetat i la cronicitat).

2.2 La família: necessitats i expectatives.

2.3 El Professional: la relació assistencial

- Característiques de la relació assistència
- Models de relació: expectatives i relació dels pacients
- Transmissió de la informació assistencial

Unitat 3. Una relació compromesa: clau de l'èxit.

3.1 Les habilitats de comunicació.

- Escolta activa.
- Empatia.
- Formulació de preguntes.
- Feedback.
- Adaptar-se als diferents estils de comunicació.

3.2 Les gestions de les emocions.

- Tipus d'emocions i conseqüències.
- Eines per la pròpia gestió emocional.
- Eines per a l'acompanyament emocional al pacient i als familiars

Unitat 4. Actuació en situacions crítiques

4.1 El continuo Passiu, Assertiu, Agressiu.

4.2 Influència de les nostres actituds en la comunicació.

4.3 Estratègies per a la gestió de les situacions crítiques.

4.4 Reducció de conductes inadequades.

MODALITAT	En línia amb tutoria proactiva
DURADA	16 hores
METODOLOGIA	Teòric-pràctica
AVALUACIÓ:	Aprofitament

Què em dius i què escolto

OBJECTIU GENERAL Oferir eines per millorar la capacitat de comunicació i de relació eficaç en l'entorn laboral i reconèixer i gestionar les emocions que dificulten la comunicació

OBJECTIUS ESPECÍFICS Al finalitzar l'acció formativa el participant serà capaç de:

- Reflexionar sobre l'estil comunicatiu propi per adquirir una capacitat bàsica per dir i per saber escoltar
- Conèixer i gestionar tots els aspectes no verbals en el moment d'escoltar per comprendre en profunditat el què em diuen
- Saber com escoltar el contingut racional i el contingut emocional del què em diuen
- Reconèixer les evidències de que sí s'ha fet una escolta eficient del què l'emissor m'ha dit

CONTINGUTS

Unitat 1. Els objectius comunicatius de quan parlo i els de l'escolta en el procés de comunicació

Unitat 2. Les principals barreres entre el procés del que es diu i del que s'escolta

Unitat 3. L'estat intern eficient en el procés de l'escolta

Unitat 4. La comunicació no verbal en el moment de l'escolta del que em diuen

Unitat 5. Com saber que he escoltat el que m'han dit: la reformulació del contingut que s'ha escoltat

Unitat 6. Com saber que he escoltat les emocions que m'han comunicat. La reformulació del contingut emocional que s'ha escoltat

Unitat 7. Les evidències en el nostre interlocutor i en el resultat comunicatiu de que sí hem escoltat de manera eficient

Unitat 8. Resolució de casos pràctics

MODALITAT Presencial

DURADA 10 hores

METODOLOGIA: Teòric-pràctic

Iniciativa i proactivitat davant el canvi

OBJECTIU GENERAL Reflexionar sobre la manera en que les persones gestionem els canvis en el nostre entorn, assumint la responsabilitat d'augmentar la pròpia iniciativa i productivitat

OBJECTIUS ESPECÍFICS Al finalitzar l'acció formativa el participant serà capaç de:

- Conèixer hàbits relacionats amb la iniciativa i la responsabilitat
- Comprendre la rellevància dels canvis tot aprenent a gestionar-los i els factors emocionals que s'hi veuen implicats
- Aplicar el concepte de resiliència

CONTINGUTS

Unitat 1. Iniciativa i corresponsabilitat

Unitat 2. Característiques del comportament proactiu i reactiu

Unitat 3. Comprendre i gestionar els canvis.

3.1. Factors emocionals del canvi

Unitat 4. El concepte de resiliència

MODALITAT Presencial

DURADA 5 hores

METODOLOGIA Teòric-pràctic

Acceptar i gestionar crítiques

OBJECTIU GENERAL Aprendre a donar informació, donar opinió, exposar necessitats i sentiments, comunicar decisions, formular crítiques, acceptar crítiques, respondre col·laborativament a les crítiques i acceptar els compliments i les valoracions positives.

OBJECTIUS ESPECÍFICS Al finalitzar l'acció formativa el participant serà capaç de:

- Discriminar les ocasions en les quals l'expressió personal és important i adequada.
- Adquirir recursos per a la gestió emocional en el procés de rebre i de donar crítiques.
- Expressar sentiments o desitjos positius i negatius d'una forma eficaç sense negar o desconsiderar les altres persones i viure-ho bé.

CONTINGUTS

Unitat 1. Introducció: els objectius explícits i implícits de donar i rebre crítiques

Unitat 2. Discriminar entre donar informació, donar opinió, exposar necessitats i sentiments, comunicar decisions, formular crítiques, acceptar crítiques, respondre col·laborativament a les crítiques i acceptar els compliments i les valoracions positives.

Unitat 3. Reconeixem totes les crítiques? Com es manifesten les crítiques implícites que cal acceptar i respondre

- El silenci a les reunions i a les situacions informals
- El no acompliment de la tasca
- «La queixa», «El buit», l'oblit, la no presència
- La manca d'acceptació del Rol professional o de la jerarquia

Unitat 4. La gestió de les autocrítiques

Unitat 5. La gestió emocional de les crítiques

- Per què ens fan mal les crítiques: creences irracionals i escala de valors
- Quines emocions ens provoquen i com gestionar-les

Unitat 6. Exercicis d'aportacions i acceptacions

- Aprendre a acceptar i a fer crítiques
- Desenvolupar pactes viables
- Augmenta la comunicació i expressar sentiments i creences pròpies

Unitat 7. La gestió de les crítiques en què estem en desacord

Unitat 8. Conclusions: auto coneixement, objectius, estratègies, models comunicatius

MODALITAT Presencial

DURADA 5 Hores

METODOLOGIA Teòric-pràctica

Treball en equip: en xarxa i relacional

OBJECTIU GENERAL Incentivar la participació, la cooperació i la cohesió interna orientades a la consecució d'objectius.

OBJECTIUS ESPECÍFICS Al finalitzar l'acció formativa el participant serà capaç de:

- Conèixer les característiques del treball en equip en xarxa i relacional i les principals habilitats per aprendre a treballar en equip.
- Aconseguir la cooperació, el consens i el compromís
- Promoure l'ús de tècniques i mètodes que facin més eficient la relació amb els seus superiors, i amb els iguals

CONTINGUTS

Tema 1. Què és un equip de treball?

- El teu equip i la relació amb altres equips de treball
- La cooperació
- Requisits perquè un equip sigui eficaç

Tema 2. Les fases dels equips de treball

- On és el nostre equip de treball?
- Treballem en xarxa amb altres equips dins l'organització?
- La formació d'equips amb mentalitat en xarxa
- La relació amb altres equips interns dins l'organització

Tema 3. Desenvolupament d'habilitats personals de comunicació per millorar el treball en equip dins l'organització

Tema 4. Habilitats per a la solució de conflictes

MODALITAT Presencial
DURADA 15 hores
METODOLOGIA Teòric-pràctic

Em comunico per influir i impactar

OBJECTIU GENERAL Treballar les tècniques que permeten generar impacte en les actituds i conductes d'altres persones a través de la comunicació.

OBJECTIUS ESPECÍFICS Al finalitzar l'acció formativa el participant serà capaç de:

- Identificar els diferents perfils relacionals, incloent el propi
- Aplicar la intel·ligència emocional en els processos comunicatius amb l'objectiu de potenciar la influència i l'impacte en la persona receptora
- Conèixer conceptes clau de Programació Neurolingüística (PNL) aplicada a la influència comunicativa
- Guanyar confiança respecte l'impacte personal
- Dominar el llenguatge corporal i la comunicació no verbal en escenaris on s'ha d'influir i impactar les persones receptores
- Conèixer i poder aplicar tècniques i eines de comunicació persuasiva i influència
- Diferenciar els diferents conceptes d'influència

CONTINGUTS

Tema 1. Els perfils relacionals: metodologia DISC: perfil propi i reconeixement i domini dels diferents perfils

Tema 2. Intel·ligència emocional. Com aconseguir optimitzar l'impacte a les relacions interpersonals

Tema 3. PNL i influència comunicativa. Modificar patrons de comportament per assolir l'objectiu

Tema 4. Llenguatge corporal i comunicació no verbal

Tema 5. Tècniques i eines de comunicació persuasiva i factors d'influència

Tema 6. Influència a través de terceres persones

Tema 7. Influència a través d'emocions

Tema 8. Influència amb beneficis

MODALITAT Presencial
DURADA 20 hores
METODOLOGIA Teòric-pràctic

Connecta amb els altres

OBJECTIU GENERAL Desenvolupar habilitats per establir estratègies de comunicació empàtiques amb els altres i elaborar missatges que ens ajudin a cuidar i millorar les nostres relacions

OBJECTIUS ESPECÍFICS Al finalitzar l'acció formativa el participant serà capaç de:

- Entendre els perques del comportament dels altres
- Identificar el que va més enllà del manifestat explícitament
- Interpretar les emocions de l'interlocutor en una situació determinada
- Comprendre el comportament dels nostres interlocutors
- Inferir els comportaments de l'interlocutor com a conseqüència del seu estat emocional
- Mostrar comprensió cap a una manera determinada d'actuar

CONTINGUTS

Tema 1. La empatia en l'àmbit professional

- Les situacions propícies per empatitzar
 - Discrepàncies i conflictes
- Els principis del procés d'empatia
 - Entendre els estats emocionals

- Comprendre les pautes de conducta
- El perfil de l'empatia personal
 - L'empatia natural amb l'interlocutor
 - L'empatia artificial provocada

Tema 2 L'empatia com a eina

- Elaborar el mapa d'empatia de l'interlocutor
 - Que valora, desitja i tem
 - Que veu i que escolta en el seu entorn
 - Quins obstacles troba
 - Com mesura el seu èxit
- Les tècniques que milloren l'empatia
 - Escolta activa
 - Respecte personal i professional
 - Consideració del moment i el lloc

Tema 3 La comunicació en el procés d'empatia

- El pes dels components en els missatges amb el nostres interlocutors
 - El context on s'ha produït el procés empàtic
 - La gestualitat d'acord amb la situació i l'estat emocional de l'interlocutor
 - La rellevança del volum, to i el ritme lligat amb l'anterior
 - El contingut verbal de la comprensió i feed back

Tema 4 Les regles en la comunicació no verbal

- La regla de l'inici i el fi:
 - Rostre, mans i peus
- La regla de l'empatia:
 - Duplictat de gestos
- La regla del moviments
 - Ulls, boca i orelles

MODALITAT Presencial

DURADA 5 hores

METODOLOGIA Teòric-pràctic (Dinàmiques, casos pràctics, scape room)