

COMUNICACIÓ EN SITUACIONS DE CONFLICTE AMB EL PACIENT



OBJECTIUS

Conèixer estratègies comunicatives per tal de prevenir les possibles situacions complexes en l'atenció al pacient

Adquirir recursos per la gestió de situacions difícils en la relació interpersonal

Aprendre a realitzar negociacions col·laboratives amb el pacient per arribar als acords necessaris per optimitzar la resolució i la percepció subjectiva del tracte obtingut

PROGRAMA

0. Introducció general

1. Bases de la comunicació professional

- 1.1 Principis de comunicació de Palo Alto aplicats a l'atenció al pacient
- 1.2 Objectius comunicatius en les situacions de conflicte amb el pacient
- 1.3 Recursos comunicatius per a situacions de conflicte emocional: escolta activa, reformulació completa, respostes empàtiques

2. Procés general per tractar les queixes/reclamacions:

- 2.1 Esquema del procés general
- 2.2 Tipologia de queixes/reclamacions i conflictes
- 2.3 Reconeixement i respostes professionals de tipologia de conflictes i aplicació del procés general

3. Gestió de la corba de l'hostilitat

- 3.1 La hostilitat i la seva dinàmica
- 3.2 Gestió professional de la corba en cada una de les seves fases

4. Objectiu professional: Negociació col·laborativa amb el pacient

- 4.1 Què és la negociació col·laborativa: creences i comportaments comunicatius
- 4.2 Anàlisi i resolució de casos amb i sense negociació col·laborativa

5. Conclusions finals i pràctiques professionals