

PROPOSTA DE FORMACIÓ PER ELS EQUIPS D'UGA'S DEL IMSS 2026

Formació específica UGA's:

Quan la ciutadania arriba enfadada als Serveis Socials, què fem?

Assertivitat aplicada a l'Atenció a les persones usuàries de SS

Com dir no a la persona usuària de SS i proposar pactes

La diversitat en l'atenció a les persones usuàries de SS: prejudicis i etiquetes

Rebuda i atenció a les persones usuàries amb problemes de salut mental

Formació per la prevenció en riscos psicosocials per les UGA's:

Gestió emocional en l'atenció a les persones usuàries de SS

Prevenir i gestionar la síndrome de Burnout per les persones professionals de les UGA's

Autoresponsabilitat per a la salut

Gestió de l'estrès

Introducció pràctica al mindfulness

Taller d'alliberament tensional

Formació transversal:

Comunicació i PNL: eines d'eficiència comunicativa

Comunicació no violenta

Organització i planificació personal del treball

Entrenar el pensament crític, creatiu i resolutiu

Conflictes a l'equip de treball

La gestió de les interrupcions

Quan la ciutadania arriba enfadada als Serveis Socials, què fem?

Objectius

- **Conèixer estratègies** per tal de prevenir les possibles situacions complexes en l'atenció a la ciutadania.
- **Adquirir recursos** per la gestió de situacions difícils en la relació interpersonal.
- **Aprendre a realitzar** negociacions col·laboratives amb la ciutadania per arribar als acords necessaris per optimitzar la resolució i la percepció subjectiva del tracte obtingut.



Programa

1. Primer pas: l'escolta activa Errors habituals en l'escolta activa

2. Procés general per tractar les queixes/ reclamacions

Fases, dinàmiques i actuacions

3. Gestió de la corba de l'hostilitat Fases, quan intervenir i com

4. Negociació col·laborativa amb la ciutadania

Objectiu, característiques i recursos per actuar

5. Resolució de casos reals

Tipologia de situacions i estratègies d'actuació

6. Conclusions i aprenentatges del curs

grupsural@grupsural.com
938 915 008 · 610 225 906

   |  627 412 052
www.grupsural.com

Assertivitat aplicada a l'Atenció a les persones usuàries de SS

Objectius

- **Discriminar** entre l'assertió, l'agressió i la passivitat en l'atenció a la ciutadania.
- **Afirmar-se**, sense agressió o passivitat, enfront de la conducta poc cooperadora o raonable dels ciutadans i ciutadanes.
- **Gestionar** situacions complexes i conflictives amb comunicació assertiva.



Programa

1. Definició d'assertivitat
Creences, estats interns i trets de les comunicacions passives, agressives i assertives

2. Aprendre a dir que no, acceptar i fer critiques, fer lloances i demanar favors

3. Desenvolupar pactes viables, augmentar la comunicació amb estratègies cooperatives

4. Resolució de comunicacions conflictives en l'atenció al públic de manera assertiva

5. Aplicació de l'assertivitat en l'atenció a la ciutadania

6. Conclusions i resolució de casos pràctics utilitzant el conjunt de les eines treballades

Com dir no a la persona usuària de Serveis Socials i proposar pactes

Objectius

- **Discriminar** entre afirmar i negar amb respecte i ser agressiu/va o passiu/va.
- **Eines** per donar informacions en positiu quan la resposta que s'ha de donar és negativa.
- **Com fer la gestió emocional** del NO que haurà d'assimilar la persona usuària.
- **Saber generar pactes viables** amb la persona usuària davant respostes negatives de l'administració.



Programa

1. Les bases d'afirmar i negar

Creences, estats interns i trets de les comunicacions

2. Aprendre a dir que "no" amb dialèctica positiva:

Les 6 característiques claus

3. Criteris de professionalitat quan s'ha de dir NO a la demanda de la persona usuària

Què s'espera del/la professional que atén al públic:
a nivell ètic, a nivell relacional i a nivell operatiu

4. Com acompanyem a la tolerància a la frustració

La comunicació verbal, para-verbal i argumentativa que acompanyen a la tolerància a la frustració

5. La corba de l'hostilitat

Fases i com intervenir en cada fase

6. Estructures i recursos bàsics per desenvolupar pactes viables davant de situacions de respostes negatives de l'Administració

Com dissenyar un pacte, els objectius i els interessos comuns i els camins de l'Administració per aconseguir-ho

La diversitat en l'atenció a les persones usuàries de Serveis Socials

Objectius

- **Reflexionar sobre la diversitat** existent en les nostres societats i reconèixer la manera en què operen els estereotips, els prejudicis i els privilegis en la producció de discriminació.
- **Adquirir eines** que permetin aplicar estratègies antidiscriminatòries en l'atenció a les persones usuàries de Serveis Socials
- **Conèixer com funciona** l'adjudicació d'estereotips i prejudicis a les persones i en concret envers la persona usuària de Serveis Socials.



Programa

1. Què és la diversitat? El tractament de la diversitat en el territori al llarg de la història. Diversitat i privilegis.

2. Els rumors, estereotips i prejudicis i la seva relació amb la reproducció de desigualtats estructurals. El seu impacte a nivell social i en la vida de persones i col·lectius concrets.

3. Introducció a la perspectiva interseccional i anàlisi de situacions concretes que poden ocórrer en l'atenció al públic.

4. Eines per a intervencions professionals antidiscriminatòries en l'atenció al públic.

Descobrint els prejudicis i etiquetes del meu entorn professional respecte al ciutadà o ciutadana que atenem
Creences racionals i creences irracionals sobre el comportament de la ciutadania quan l'atenem
Elements comunicatius eficients per la dissolució dels prejudicis i etiquetes

5. Resolució de situacions reals

Rebuda i atenció a les persones usuàries amb problemes de salut mental

Objectius

- **Donar eines** de comprensió de les característiques de les persones usuàries amb problemes de salut mental.
- **Aprendre conceptes** claus de salut mental.
- **Saber transformar** estigmes i prejudicis per rebre i relacionar-nos amb persones usuàries amb problemes de salut mental.
- **Aprendre estratègies** comunicatives i adquirir recursos professionals, eficients i resolutius en la rebuda i l'atenció a les persones usuàries amb problemes de salut mental.
- **Donar eines** per l'autocura dels i les professionals.



Programa

1. La salut mental, què és, com la definim, com la reconeixem, com ens hi relacionem

2. Estigma i prejudicis en la salut mental

3. Com crear relacions professionals, actituds, comportaments, recursos comunicatius, en l'atenció i rebuda amb persones usuàries amb problemes de salut mental: resolució de situacions reals

4. Aspectes d'Autocura pels i les professionals que fan atenció al públic

5. Pla de treball personal per l'aplicació dels aprenentatges

Gestió emocional en l'atenció a les persones usuàries de SS



Objectius

- **Adquirir consciència** com les emocions afecten la tasca laboral.
- **Conèixer i practicar** recursos per la gestió emocional davant els estressors de les relacions interpersonals en l'atenció a la ciutadania.
- **Aprendre recursos** per millorar la qualitat de vida emocional a la feina.



Programa

1. Les relacions interpersonals i l'atenció al públic. Factors de desestabilització emocional

2. Què és la intel·ligència emocional

Competències de la Intel·ligència emocional

Què són les emocions

Els passos de la gestió emocional

3. Estratègies i tècniques per a la gestió emocional

Gestió emocional i comunicació assertiva

La gestió emocional des de l'àmbit mental

La gestió emocional des de l'àmbit físic

4. Resolució i pràctiques de casos de gestió emocional en l'atenció al públic

5. Pla de treball personal

grupsural@grupsural.com
938 915 008 · 610 225 906

Prevenir i gestionar la síndrome de Burnout per les persones professionals de les UGA's



Objectius

- **Saber reconèixer** si s'està iniciant un procés de burnout o si ja s'està patint la síndrome.
- **Aprendre i practicar** diverses estratègies per la prevenció i per la gestió de la síndrome de burnout.



Programa

1. Introducció

Què és el burnout? Aspectes fonamentals.
Per què es produeix.
Conseqüències del burnout per a la salut de la persona treballadora
Síntomes i com es pot detectar.

2. Prevenció de la síndrome de burnout i què pot fer qui pateix burnout?

Tècniques cognitives
Tècniques emocionals
Tècniques d'habilitats socials
Tècniques físiques

3. Conclusions i pla de treball

grupsural@grupsural.com
938 915 008 · 610 225 906

Autoresponsabilitat per a la salut

Objectius

- **Incrementar** la integració ment/cos.
- **Modelar estratègies** efectives per a la salut.
- **Identificar i construir** estratègies mentals i visualitzacions.
- **Comprendre i comunicar-se** amb els símptomes.
- **Identificar obstacles** per a la salut i el benestar i relacionar-s'hi positivament.



Programa

1. Aprendre a escoltar el nostre cos

Escoltant el nostre cos
La respiració: tornant el ritme respiratori natural
Prenent consciència del nostre cos: les nostres creences

2. Consecució d'objectius per a la millora d'hàbits

3. Canvi d'hàbits per a la millora de la Salut

Descongelació, reestructuració cognitiva, recongelació

4. L'estrès: aspectes bàsics

Definició. Els estressors
Conseqüències negatives de l'estrès
Aspectes que mitiguen l'estrès

5. Tècniques per a gestionar l'estrès

Tècniques de desactivació

6. El control de l'hostilitat i la ira

Tipus d'ira. Causes de la ira.
Pensaments automàtics negatius

7. Consells per a mantenir una vida saludable

Gestió de l'estrès

Objectius

- **Conèixer què és l'estrès**, les causes que l'originen i les conseqüències de l'estrès i les seves implicacions sobre la nostra salut.
- **Aprendre a identificar** les situacions que ens provoquen estrès.
- **Autoavaluar** les competències que ens ajuden a afrontar l'estrès.
- **Focalitzar una visió realista** a nivell personal, distingint entre estratègies i competències que hem de mantenir o desenvolupar i les que hem d'adquirir.
- **Adquirir un major control** sobre les nostres respostes, mitjançant tècniques i habilitats personals que ens ajudin a fer front a l'estrès.



Programa

1. Definició d'estrès. Estrès positiu i estrès negatiu

2. Resposta del nostre organisme davant de l'estrès

Identificador d'estressos laborals i el seu impacte. Indicadors de símptomes d'estrès

3. Estratègies personals per prevenir l'estrès:

Què podem fer per sentir-nos millor quan no podem solucionar el problema?

4. Estratègies cognitives per prevenir l'estrès:

Gestió del pensament. La construcció del pensament en positiu per prevenir l'estrès
Les creences irracionals que generen estrès

5. Estratègies emocionals per prevenir l'estrès:

Com és la relació entre el cos i la ment en els processos d'estrès. Com em diuen el cos i la ment que estic en un estat d'estrès? Gestió emocional en un context en què es produeix molt estrès.

6. Estratègies físiques per prevenir l'estrès:

Concentrar-se amb la respiració i connectar amb el present i la consciència corporal. Tècnica d'automassatge per recuperar-se de la fatiga mental. Activitat de visualització.

7. Conclusions i propòsits: Pla de treball

Introducció pràctica al mindfulness

Objectius

- **Millorar** la concentració, atenció, estat de presència i regulació emocional.
- **Reduir** significativament l'estrès i les seves conseqüències.
- **Influir positivament** en el sistema nerviós i emocional.
- **Gestionar** de manera més competent i saludable els pensaments, les emocions i les conductes.



Programa

1. Les bases científiques del mindfulness

Què és el mindfulness o consciència plena?

2. Característiques dels nostres rols professionals i riscos per a la salut

3. Com percebem la realitat en les situacions complexes? Quin poder tenen les emocions en aquestes situacions?

4. Tècniques i pràctiques específiques de mindfulness per la gestió de l'ansietat i l'estrès

5. Tècniques de mindfulness per la incorporació de la relació amb la realitat per passar de la reacció a la resposta adaptativa i eficient

6. Comunicació conscient

Què és? Com practicar-la? Beneficis per la calma i l'eficàcia comunicativa

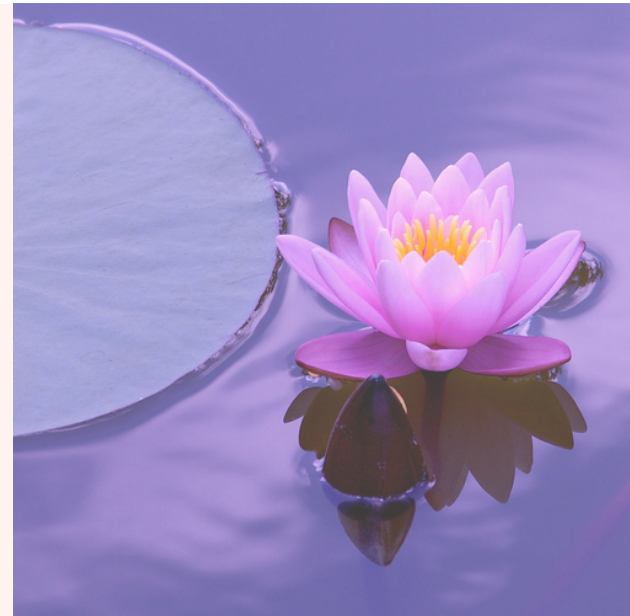
7. Resolució de casos pràctics

Com integrar mindfulness a la pràctica laboral

Taller d'alliberament tensional

Objectius

- **Conèixer i detectar** els factors que generen tensions en l'àmbit personal i professional.
- **Conèixer i entrenar** tècniques corporals per alliberar les tensions.
- **Dominar tècniques** d'autocontrol cognitiu.
- **Entrenar tècniques** de drenatge de tensions.
- **Saber relaxar-se i alliberar tensions** a través de la respiració, la música, el ioga, el treball corporal i la gestió emocional.



Programa

1. Factors que provoquen tensions i prevenció. Les tensions com a font de riquesa-tristesia. Com a font final-inici. Com a font de reflexió-canvi

2. Simptomatologia i malalties derivades de la tensió continuada a nivell físic i psíquic

3. Reconeixement de les "Alertes" tensionals. Pràctiques d'autoobservació

4. Tècniques i disciplines que ajuden a la Relaxació i Alliberament Tensional: Pràctiques

Respiració

Musicoteràpia

Treball corporal

Ioga

Estiraments musculars

El pensament positiu

El pensament cognitiu- racional

El riure i el somriure

Acceptació i expressió sana de les emocions

5. Conclusions i pla de treball personal

Comunicació i PNL: eines d'eficiència comunicativa

Objectius

- **Conèixer** les pressuposicions bàsiques de la PNL.
- **Adquirir mestratge** per identificar alguns dels aspectes no visibles que tenen lloc durant un procés de comunicació.
- **Aprendre a generar** espais de relació, d'obertura i de confiança en la comunicació amb les altres persones.



Programa

1. Què és la PNL?

Axiomes comunicatius bàscis

2. Rapport o sintonia des d'un enfocament de PNL

Comunicació no verbal i comunicació

3. Definició d'empatia i tècniques per generar empatia

4. De quina manera accedim a la informació que hi ha al món?

Els canals sensorials

5. Dos enfocaments comunicatius

L'orientació al problema i l'orientació a la solució

6. La comunicació amb l'ús dels nivells neurològics

7. Intervencions lingüístiques, intenció positiva i reenquadrament

8. El llenguatge suggestiu i l'ús del metamodel del llenguatge

grupsural@grupsural.com
938 915 008 · 610 225 906

Comunicació no violenta

Objectius

- **Comprendre les eines** de la Comunicació No Violenta i aplicar-la en la nostra manera de comunicar-nos.
- **Detectar** els judicis que poden interferir en la nostra comunicació.
- **Trobar estratègies** per satisfer les nostres necessitats i les de les altres persones.
- **Prevenir** conflictes i/o situacions violentes



Programa

1. Suposicions i intencions de la Comunicació No Violenta (CNV).

CNV què?

CNV Qui?

CNV per a què?

2. Els quatre passos de la CNV.

Observació dels fets sense avaluar

Identificació i expressió dels sentiments

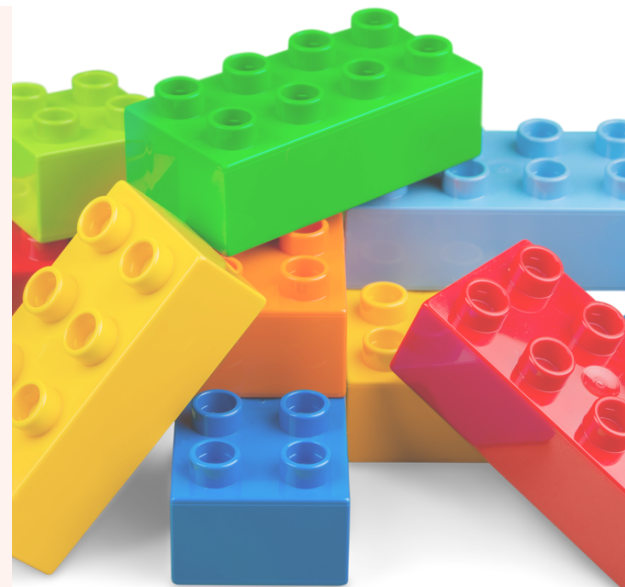
Identificació i expressió de les necessitats

Formulació de la petició

Organització i planificació personal del treball

Objectius

- **Incrementar l'autoconeixement** professional de la pròpia relació amb la gestió del temps per poder aplicar eines d'organització del treball que incrementin l'eficàcia organitzativa.
- **Entendre la utilitat** i la importància de la planificació del treball, identificar les pròpies creences i pautes de comportament en aquesta qüestió.
- **Analitzar els punts** de millora dels processos i fluxos del treball personal.



Programa

1. Com gestionem el nostre temps: el temps com a recurs finit i administrable

Principis i lleis del temps: captadors de la nostra atenció
Característiques del temps

2. Pautes per prioritzar

Distinció entre el concepte d'urgència i el concepte d'importància: Matriu Eisenhower. Reactivitat i proactivitat. Identificar a quin quadrant treballem

3. «Els lladres» del temps i les interferències

Els lladres del temps i la seva gestió
Tractament dels lladres del temps
Les interferències i la seva gestió

4. Planificació i l'organització com a hàbit. Tenim aquest hàbit?

Què és planificar? Què és programar?
Planificació eficaç del temps
Efectes d'una bona planificació

Entrenar el pensament crític, creatiu i resolutiu

Objectius

- **Reconèixer les distorsions** que es produeixen en la «construcció» de la nostra objectivitat/ subjectivitat.
- **Adquirir recursos** per realitzar de forma eficient un procés d'anàlisi i de presa de decisions.
- **Conèixer** els mecanismes cognitius i emocionals que interfereixen en la nostra capacitat d'anàlisi i de crítica.



Programa

1. La construcció de la realitat: la percepció humana

Mecanismes de la percepció humana i rol en la construcció del nostre comportament
Actituds bàsiques per l'ampliació i flexibilització del nostre mapa perceptiu

2. Components del pensament

Funcions de les creences
Distorsions cognitives
Desenvolupar la capacitat de la reconstrucció cognitiva

3. Anàlisis de problemes

Identificació del problema: causes i conseqüències
Tipologia i descripció dels problemes
Visió sistèmica dels problemes

4. Del pensament crític al pensament visionari

Construcció de visions i imatges de solució:
La generació d'alternatives
El disseny de l'impacte i la influència que es vol aconseguir
Potenciar les relacions personals i professionals com a part de l'escenari de solució

Conflictes a l'equip de treball

Objectius

- **Interpretar, examinar i distingir** competències emocionals per afrontar els conflictes dins l'equip de treball.
- **Descobrir, practicar i integrar** eines que es poden fer servir per a resoldre els conflictes dins l'equip de treball.



Programa

1. El conflicte i com ens condiciona

Com afrontem el conflicte?
Quin és el seu perfil?
Identificar estratègies que poden ajudar a abordar-lo positivament
La gestió emocional davant dels conflictes

2. L'empatia i l'escolta activa

Concepte d'empatia
Com demostrar l'empatia?
Aspectes bàsics de l'empatia
Obstacles per desenvolupar l'empatia

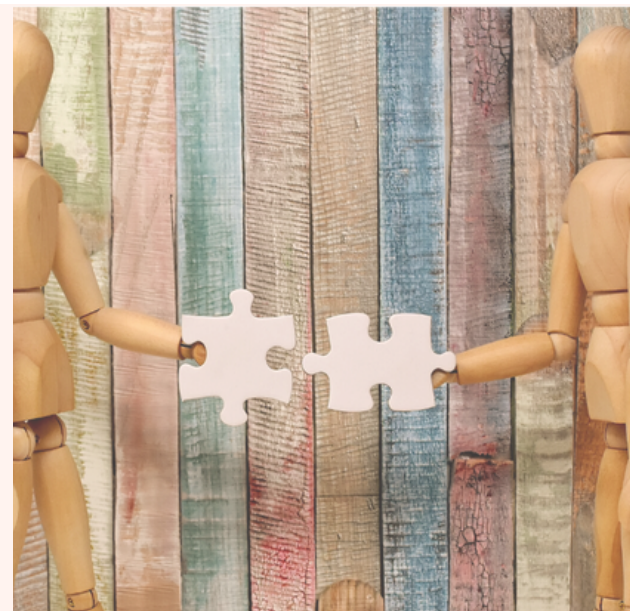
3. La comunicació assertiva i no violenta

La percepció. Bases de la comunicació. El seu procés. Els estereotips
Les claus de la comunicació
El guanyar-guanyar

La gestió de les interrupcions

Objectius

- Gestionar proactivament les interrupcions per obtenir un temps de treball de qualitat.
- Desenvolupar un pla individual de treball per gestionar les interrupcions.



Programa

- | | |
|--|--|
| 1. Diferències entre interrupcions productives i improductives | 6. Comportaments proactius |
| 2. Factors que influeixen en el nombre d'interrupcions | 7. Creences limitants |
| 3. Tipologia (internes, externes i autointerrupcions) | 8. Tècniques de negociació per gestionar les interrupcions |
| 4. Estratègies per gestionar les interrupcions | 9. Pla de treball personal |
| 5. Tècniques assertives | |