

Orientació al servei. Comunicació per a una atenció respectuosa

Objectiu general

- Oferir una atenció respectuosa, clara i efectiva a la persona usuària en situacions quotidianes i en moments de dificultat.

Objectius específics

- Distingir les diferents necessitats de la persona usuària per adaptar-hi l'atenció de manera adequada.
- Explorar elements bàsics de la comunicació professional per millorar la claredat i la comprensió en la interacció.
- Adoptar maneres senzilles de comunicar-se amb persones que expressen queixes o insatisfacció per reduir la tensió i facilitar una interacció respectuosa.
- Aplicar estratègies bàsiques per evitar judicis, utilitzar un llenguatge descriptiu i reduir la tensió en situacions difícils.
- Reconèixer les fases de la corba d'hostilitat per respondre de manera ajustada i segura.
- Seleccionar maneres de col·laborar amb la persona usuària per arribar a acords realistes i respectuosos.
- Identificar els elements bàsics que configuren la qualitat del servei i el seu impacte en l'experiència de la persona usuària.

Programa

1. Necessitats de la persona usuària

Necessitats de reconeixement, necessitats operatives i necessitats d'informació

2. Bases de la comunicació professional

Principis de comunicació Palo Alto

- Definició d'objectius comunicatius realistes
- Empatia en situació de conflicte
- Escolta activa
- Reformulació
- La didàctica positiva, què és i com utilitzar

3. Comunicació en situacions de queixa o insatisfacció

4. Prevenció del conflicte

- Com evitar judicis i adoptar un enfocament descriptiu
- Impacte de la comunicació no verbal en situacions de tensió
- Tècniques per desescalar conflictes en la interacció amb la persona usuària

5. Gestió de la corba d'hostilitat

6. Objectiu professional: negociació col·laborativa amb el pacient

- Estils d'afrontament del conflicte
- Negociació col·laborativa

7. La qualitat del servei

- Les dimensions de la qualitat
- La qualitat del servei i "el moment de la veritat"
- Les actituds professionals en les quals es basa la qualitat de l'atenció al ciutadà
- Un mètode per estudiar la qualitat del servei: l'incident crític



Durada: 20 hores