

Comunicació efectiva amb pacients i familiars

Objectius

- **Millorar l'estil comunicatiu** amb pacients i familiars mitjançant eines i tècniques efectives.
- **Entendre la comunicació** com a procés dinàmic, identificant les bases d'una bona relació assistencial.
- **Reconèixer i gestionar emocions**, tant pròpies com dels pacients i familiars, per facilitar la interacció.
- **Desenvolupar habilitats socials i resolutives** per garantir una atenció de qualitat i satisfactòria.



Programa

1. El procés de comunicació interpersonal en la relació assistencial

La relació amb els i les pacients i les seves famílies

Elements claus de la comunicació

Barreres de la comunicació

La satisfacció dels i les pacients i de les seves famílies

2. Interrelació amb el pacient i els familiars

La persona pacient: necessitats i inquietuds

La família: necessitats i expectatives

La persona professional: la relació assistencial

3. Una relació compromesa: clau de l'èxit

Les habilitats de comunicació (escolta activa, reformulació, empatia, estils comunicatius...)

Les gestions de les emocions

4. Actuació en situacions crítiques

El continuo Passiu, Assertiu, Agressiu
Influència de les nostres actituds en la comunicació

Estratègies per a la gestió de les situacions crítiques

Reducció de conductes inadequades



Durada: 16 hores