



Curs

Durada

Comunicació efectiva amb pacients i familiars	16h
Parlar per curar: comunicació eficaç amb pacients i famílies	10h
Què em dius i què escolto?	10h
Gestió de les males notícies	20h
I quan el pacient arriba enfadat, què fem?	10h
Empatia en acció: humanització real en entorns de pressió	10h
Decisions crítiques amb cap i cor: pensament crític en contextos clínics	15h
Pautes per prioritzar	8h
Resiliència clínica: com fer front a l'estrès sense perdre l'essència	10h

Curs

Durada

Iniciativa i proactivitat davant del canvi	5h
Prevenir i gestionar la síndrome de burnout	15h
Acceptar i gestionar crítiques	15h
Assumint els canvis quotidians	20h
Eines per prevenir l'estrès del personal sanitari	10h
La gestió del temps: un recurs antiestrès	10h
Gestió de les discrepàncies en l'equip	16h
Treball en equip: en xarxa i relacional	15h
Gestió de l'exigència, l'autoexigència i els límits en clau de gènere	8h

Experiència professional de Grup Sural Consultors en l'àmbit sanitari



Hospitals

Hospital Universitari Vall d'Hebron

Hospital Universitari de Bellvitge

Hospital Germans Trias i Pujol

Hospital de Tortosa Verge de la Cinta

Hospital General de l'Hospitalet.
Consorti Sanitari Integral

Hospital de Viladecans

Hospital de Figueres. Fundació Salut
Empordà

Serveis Sanitaris

Departament de Salut de la Generalitat
de Catalunya

Servei Català de la Salut (CatSalut)
Generalitat de Catalunya

Direcció d'Atenció Primària Barcelona
Ciutat. (ICS) Generalitat de Catalunya

Direcció Atenció Primària Girona (ICS)
Generalitat de Catalunya

Direcció d'Atenció Primària de Lleida (ICS)
Generalitat de Catalunya

Direcció d'Atenció Primària Catalunya
Central (ICS) Generalitat de Catalunya

Direcció d'Atenció Primària Metropolitana
Nord (ICS) Generalitat de Catalunya

Direcció d'Atenció Primària Metropolitana
Sud (ICS) Generalitat de Catalunya

Centre Sanitari del Solsonès

Gestió de Serveis Sanitaris

Institut d'Assistència Sanitària (IAS)

grupsural@grupsural.com
938 915 008 · 627 412 052

   |  627 412 052
www.grupsural.com

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

Parlar per curar: comunicació eficaç amb pacients i famílies

Objectius

- **Desenvolupar habilitats de comunicació empàtica** i efectiva en la relació amb pacients i famílies.
- **Millorar l'escolta activa i la capacitat d'expressió clara** en situacions clíniques complexes.
- **Aprendre estratègies per gestionar converses difícils**, com la comunicació de males notícies o situacions d'estrès.
- **Conèixer tècniques per adaptar el llenguatge i el missatge** segons les necessitats emocionals i culturals dels pacients.
- **Promoure una atenció humanitzada** que millori l'experiència del pacient i de la família en el procés assistencial.
- **Reduir malentesos, conflictes i millorar la satisfacció del pacient** mitjançant una comunicació de qualitat.



Programa

1. Comunicació terapèutica en l'àmbit sanitari
2. Escolta activa i empatia aplicada
3. Comunicació verbal i no verbal amb sensibilitat clínica
4. Comunicació en situacions difícils
5. Diversitat, cultura i comunicació intercultural
6. Taller final: simulacions i casos pràctics



Durada: **10 hores**

grupsural@grupsural.com
938 915 008 · 627 412 052



627 412 052

www.grupsural.com

Què em dius i què escolto?

Objectius

- **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 de què em diuen.
- **Reconèixer** les evidències que sí que s'ha fet una escolta eficient del que l'emissor m'ha dit.



Programa

1. Els objectius comunicatius de quan parlo i els de l'escolta en el procés de comunicació
2. Les principals barreres entre el procés de què es diu i de què s'escolta
3. L'estat intern eficient en el procés de l'escolta
4. La comunicació no verbal en el moment de l'escolta de què em diuen
5. Com saber que he escoltat el que m'han dit: la reformulació del contingut que s'ha escoltat

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

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

8. Resolució de casos pràctics



Durada: **10 hores**

Objectius

- **Comunicar de forma empàtica i assertiva** les males notícies.
- **Identificar els factors claus** que influeixen en el/la pacient o familiar a l'hora de comunicar les males notícies.
- **Reconèixer els obstacles** o pors que poden afectar a la persona professional de la salut.
- **Aplicar els coneixements adquirits** en algunes situacions freqüents que es deriven de la relació pacient/professional assistencial.
- **Posar en pràctica la metodologia** controlada per gestionar aquestes situacions.



Programa

1. Contextualitzant la situació assistencial

2. Desenvolupament d'habilitats comunicatives relacionals centrades en el pacient

3. Factors implicats en el context comunicatiu

4. Un model de comunicació en sis passos

5. Aplicació en situacions concretes



Durada: **20 hores**

I quan el pacient arriba enfadat, què fem?

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

1. Bases de la comunicació professional

Principis de comunicació de Palo Alto aplicats a l'atenció al pacient
Objectius comunicatius en situació de conflicte amb el pacient
Recursos comunicatius: escolta activa, reformulació i respostes empàtiques

2. Procés general per tractar les queixes/ reclamacions

Esquema del procés general
Tipologia de queixes
Reconeixement i respostes professionals

3. Gestió de la corba de l'hostilitat

L'hostilitat i la seva dinàmica
Gestió professional de la corba

4. Negociació col·laborativa amb el pacient

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

5. Resolució de casos reals

Tipologia de situacions i estratègies d'actuació

6. Conclusions finals i pràctiques professionals



Durada: 10 hores

Empatia en acció: humanització real en entorns de pressió

Objectius

- **Desenvolupar habilitats d'empatia** aplicades al tracte amb pacients i famílies en situacions de gran tensió emocional.
- **Conèixer estratègies per mantenir una actitud humanitzadora** fins i tot en condicions de pressió assistencial elevada.
- **Millorar la comunicació i la gestió emocional** en entorns sanitaris intensius.
- **Sensibilitzar sobre la importància de l'autocura i la gestió de l'estrès** per poder oferir una atenció empàtica i de qualitat.
- **Promoure la humanització** com a eix transversal de la pràctica clínica.



1. La Humanització en Salut: Context i Reptes

2. Comprendre l'Empatia: Més enllà de la simplicitat

3. Tècniques de Comunicació Empàtica

4. Estratègies per a la Gestió Emocional

5. Humanització i Autocura de la persona professional

6. Taller Final: *Empatia en Acció*



Durada: 10 hores

Decisions crítiques amb cap i cor: pensament crític en contextos clínics

Objectius

- **Desenvolupar habilitats de pensament crític** per a la presa de decisions en entorns clínics complexos i d'alta pressió.
- **Integrar l'anàlisi racional amb la sensibilitat emocional** en les decisions assistencials.
- **Aprendre a reconèixer biaixos cognitius** que poden afectar la qualitat de les decisions.
- **Millorar la capacitat** de valorar informació clínica de manera objectiva i basada en evidències.
- **Fomentar la presa de decisions ètica, segura i empàtica** en la pràctica diària.



Programa

1. Introducció al Pensament Crític en Salut
2. Tècniques per a una Presa de Decisions Rigorosa
3. Identificació i Gestió de Biaixos Cognitius

4. Integració del Cap i el Cor en Decisions Crítiques
5. Taller de Simulació: Presa de Decisions Complexes



Durada: **15 hores**

Pautes per prioritzar

Objectius

- **Revisar i millorar** la priorització de la feina per treballar de manera més eficient.
- **Comprendre i distingir** els conceptes d'urgència i importància per prioritzar amb criteri.



Programa

1. Com prioritzo jo?

2. Què és prioritzar?

L'activitat de prioritzar

La gestió racional de les prioritats i la

gestió emocional de les prioritats

Estils comunicatius

3. La planificació com a estratègia clau per prioritzar

4. Definir objectius

5. Fixar prioritats

Eficàcia i eficiència laboral

Mètode ABC de classificació i priorització

Matriu d'Eisenhower

6. Programar les tasques

7. Conclusions i pla de treball



Durada: 8 hores



Resiliència clínica: com fer front a l'estrès sense perdre l'essència

Objectius

- **Comprendre el concepte de resiliència** aplicada al context clínic i sanitari.
- **Identificar les principals fonts d'estrès** en l'àmbit assistencial.
- **Desenvolupar estratègies personals i d'equip** per a la gestió de l'estrès i la pressió laboral.
- **Conèixer tècniques pràctiques per augmentar la resistència emocional** i mantenir l'equilibri personal i professional.
- **Promoure l'autocura i l'autoconeixement** com a pilars per preservar la vocació i la qualitat assistencial.



Programa

1. La Resiliència en l'Entorn Sanitari

2. Fonts d'Estrès i Impacte en la Pràctica Clínica

3. Estratègies de Gestió de l'Estrès

4. Construint Resiliència: Eines i Recursos

5. Taller Vivencial: *La Meva Resiliència en Acció*



Durada: **10 hores**

grupsural@grupsural.com
938 915 008 · 627 412 052



627 412 052

www.grupsural.com

Iniciativa i proactivitat davant del canvi

Objectius

- **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**



Programa

1. Iniciativa i corresponsabilitat
2. Característiques del comportament proactiu i reactiu

3. Comprendre i gestionar els canvis.
 - 3.1. Factors emocionals del canvi
4. El concepte de resiliència



Durada: **5 hores**

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

   |  627 412 052
www.grupsural.com

Prevenir i gestionar la síndrome de Burnout

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

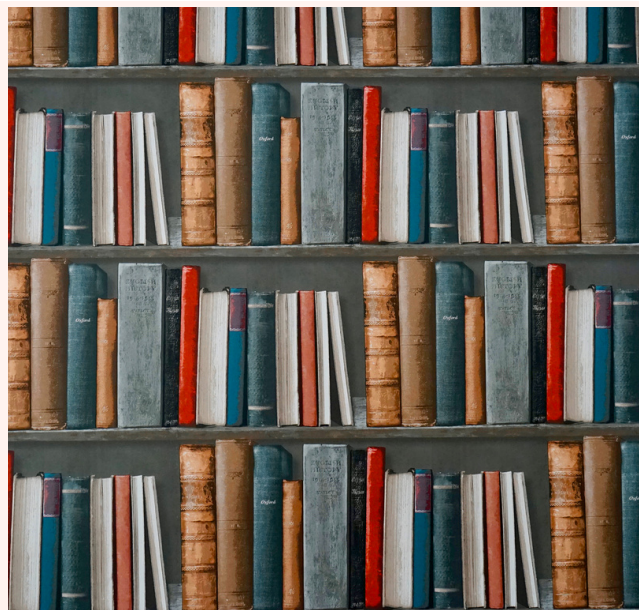


Durada: **15 hores**

Acceptar i gestionar crítiques

Objectius

- **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
- **Adquirir recursos per la gestió emocional** en el procés de rebre i de donar crítiques
- **Expressar sentiments o desitjos negatius d'una forma eficaç** sense negar o desconsiderar les altres persones i viure-ho bé. I saber crear ponts de diàleg constructius



Programa

1. Els objectius explícits i implícits de donar i rebre crítiques

2. Discriminar accions comunicatives

3. Reconeixem totes les crítiques?

4. La gestió de les autocrítiques

5. Exercici formulació de crítiques

6. La gestió de la crítica amb la qual estem en desacord

7. Conclusions



Durada: **15 hores**

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



627 412 052

www.grupsural.com

Assumint els canvis quotidians

Objectius

- **Identificar les possibilitats de canvi com a base del creixement individual**, millora contínua i palanca de transformació professional
- **Conèixer la gestió del procés de canvi** i com desenvolupar una actitud flexible davant d'aquests
- **Desenvolupar estratègies per a afrontar els canvis complexos i/o quotidians**
- **Identificar els moments d'incertesa** per a gestionar-los i prendre les decisions més adequades
- **Desenvolupar actituds resolutives** per a sortir enfortit/da i reforçat/da d'un procés o situació de canvi



Programa

1. El canvi, l'acceptació positiva i la gestió de les emocions. La gestió i fases del canvi

2. El pensament flexible

3. Disseny d'estratègies d'intervenció davant canvis complexos i/o quotidians

4. El poder de les decisions i la gestió de la incertesa

5. Pràctica i Pla d'acció



Durada: 20 hores

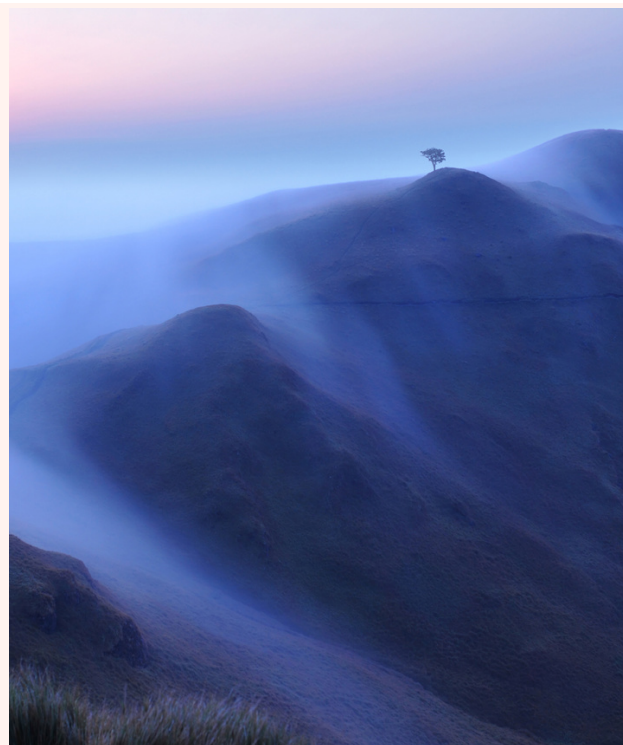
grupsural@grupsural.com
938 915 008 · 610 225 906

   |  627 412 052
www.grupsural.com

Eines per prevenir l'estrès del personal sanitari

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. Definió d'estrès. Estrès positiu i estrès negatiu

2. Resposta del nostre organisme davant de l'estrès

3. Estratègies personals per prevenir l'estrès

4. Estratègies cognitives per prevenir l'estrès

5. Estratègies emocionals per prevenir l'estrès

6. Estratègies físiques per prevenir l'estrès

7. Conclusions i propòsits: Pla de treball



Durada: **10 hores**

La gestió del temps: un recurs antiestrès

Objectius

- **Analitzar els errors** en l'ús del temps propi que generen estrès improductiu.
- **Conèixer tècniques** de gestió del temps que afavoreixen la millora del rendiment professional per prevenir estats d'estrès laboral.
- **Gestionar proactivament** les interrupcions i els lladres del temps per obtenir un temps de treball de qualitat.
- **Aprendre eines de priorització** de la feina per treballar amb la ment calmada.
- **Elaboració d'un pla d'acció** que permeti millorar l'ús del temps propi i el de l'equip.



Programa

1. Com gestionem el nostre temps: autoconeixement per la reducció de l'estrès

2. Organització del temps per reduir l'estrès

Prioritzem la feina per no estressar-nos
Objectius ben construïts, menys estrès

3. Factor personal de l'estrès i de gestió del temps

Bioritmes

Tasques d'alt i baix rendiment

4. Gestió d'interrupcions i lladres del temps per reduir l'estrès

Creences limitants per una bona gestió de les interrupcions

Tècniques de negociació per gestionar les interrupcions

Els lladres del temps

5. Implementació de millores. Creació de nous hàbits. El pla d'acció



Durada: 10 hores

Gestió de discrepàncies en l'equip

Objectius

- **Descobrir la possibilitat de convertir les discrepàncies en una oportunitat** per potenciar la implicació i el compromís mutu en el present i en el futur.
- **Aprendre eines efectives** per afrontar conflictes amb flexibilitat, pro activitat i positivisme.
- **Gestionar les discrepàncies i els conflictes** en el entorn de treball.



Programa

1. Conceptes bàsics sobre comunicació i percepció davant el conflicte

Què és el conflicte?

El conflicte és desitjable?

El conflicte és evitable? O és inherent a l'ésser humà?

El que ens demostra el conflicte

Obstacles i barreres que propicien el conflicte

Tipus de conflictes interpersonals en entorns professionals

2. Estratègies de resolució i presa de decisions

Actituds davant el conflicte

Tipus d'actituds davant les discrepàncies (Agressivitat. Passivitat. Resolució)

L'empatia en entorns laborals

Els pilars de la intel·ligència emocional

3. Estratègies per afrontar les discrepàncies en equips de treball

Els barrets de Bono i el pensament lateral

Pilars bàsics de la comunicació efectiva

L'escolta activa

La comunicació positiva

La tècnica del sandwich o com evitar el focus de la negativitat

L'assertivitat

4. I després de la discrepància...què?

El principi del win-win

La tècnica SMART. Com definim objectius reals i mesurables



Durada: 16 hores

Treball en equip: en xarxa i relacional

Objectius

- **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



Programa

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

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

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

4. Habilitats per a la solució de conflictes



Durada: 15 hores

Gestió de l'exigència, l'autoexigència i els límits en clau de gènere

Objectiu

- **Analitzar com els estereotips i rols de gènere** influeixen en la percepció de l'exigència externa i interna i en la capacitat de posar límits.
- **Identificar patrons de conducta i biaixos de gènere** que poden afavorir l'autoexigència excessiva, la culpa o la sobrecàrrega emocional.
- **Reflexionar críticament** sobre estratègies i eines per gestionar l'exigència i establir límits de manera saludable, equitativa i respectuosa amb un enfocament de gènere.



Programa

1. Introducció a la perspectiva de gènere en l'exigència i els límits

Conceptes clau i marc teòric
Diferències entre exigència externa i autoexigència

2. Biaixos i estereotips de gènere relacionats amb l'exigència

Mandats de gènere i sobrecàrrega emocional
Expectatives socials i professionals segons el gènere

3. Què entenem per autoexigència i límits?

Tipus d'exigència i impacte en la salut emocional
Estratègies de reconeixement dels límits personals

4. Eines per a la detecció de patrons de sobreexigència en clau de gènere

Identificació de conductes internes i externes
Anàlisi de càrrega emocional i responsabilitats desiguals

5. Estratègies d'actuació per gestionar l'exigència i establir límits

Tècniques de gestió emocional i assertivitat
Foment d'una distribució equilibrada de responsabilitats



Durada: 8 hores