

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

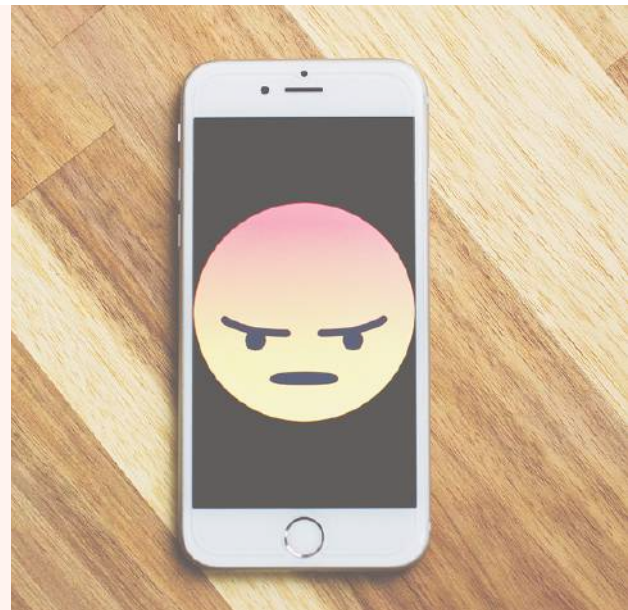
Conflictes a l'equip de treball

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.
- **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 crítiques, 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 al ciutadà

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 o passiu.
- **Eines** per donar informacions en positiu quan la resposta que s'ha de donar és negativa.
- **Com fer la gestió emocional** del NO que tindrà que 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 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 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 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 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 al ciutadà.
- **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

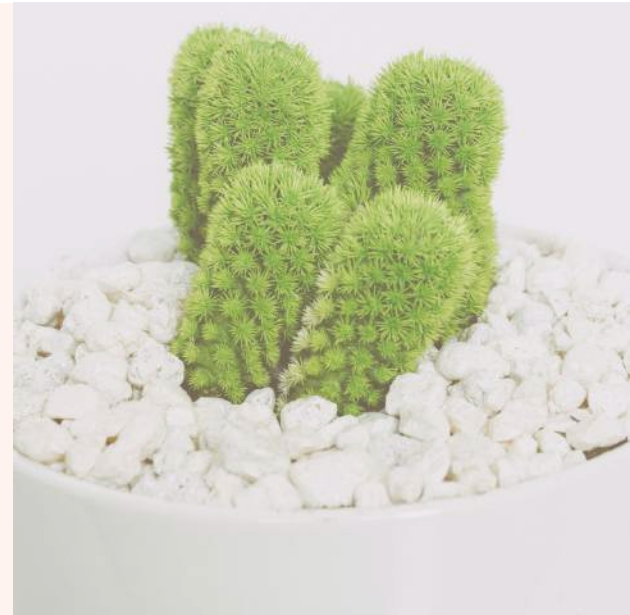
grupsural@grupsural.com
938 915 008 · 610 225 906

   |  627 412 052
www.grupsural.com

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

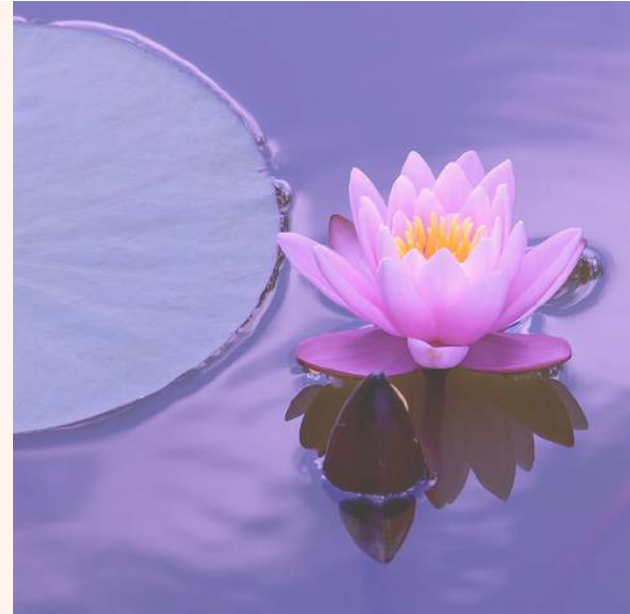
7. Resolució de casos pràctics

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

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 els altres.



Programa

Axiomes comunicatius bàscis

Comunicació no verbal i comunicació

Els canals sensorials

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

8. El llenguatge suggereix l'ús del metamodel del llenguatge

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

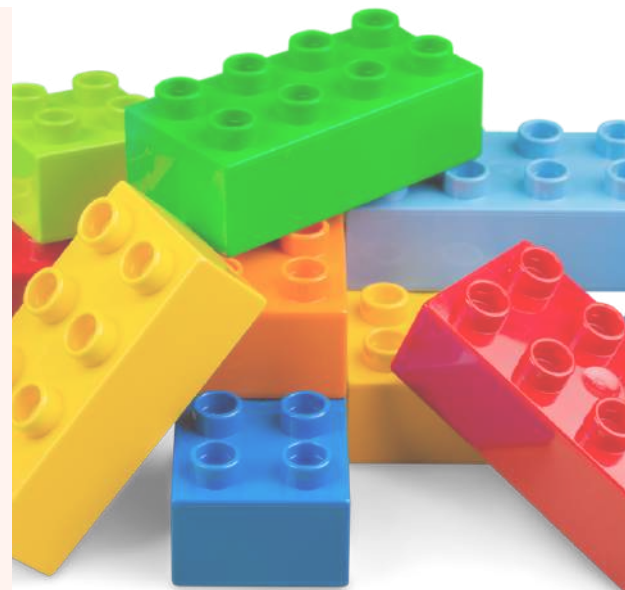
Identificació i expressió de les necessitats

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

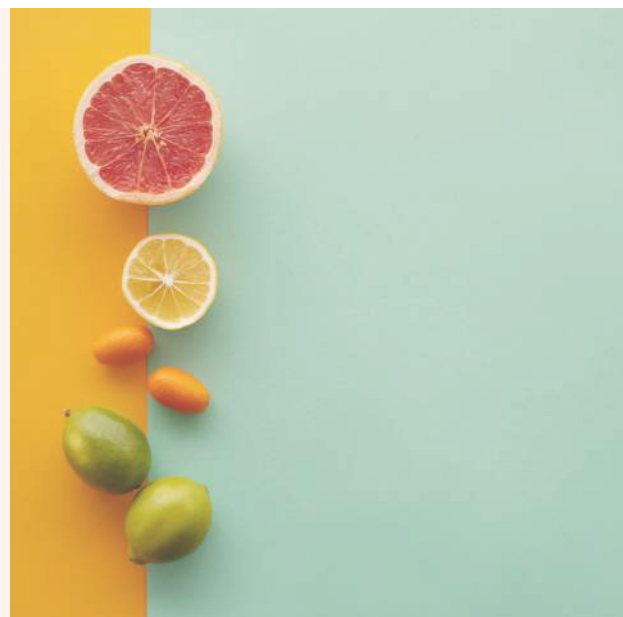
4. Del pensament crític al pensament visionari

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

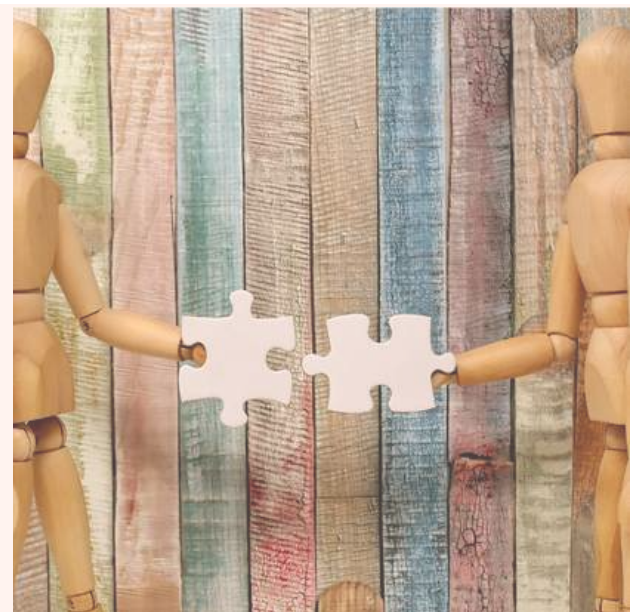
Les claus de la comunicació

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 | |

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