

Catálogo del ámbito sanitario



Curso

Duración

Comunicación eficaz con pacientes y familiares	16h
Hablar para sanar: comunicación efectiva con pacientes y familias	10h
¿Qué me comentas y qué percibo?	10h
Gestión de las noticias desfavorables	20h
Y cuando el paciente llega molesto, ¿qué hacemos?	10h
Empatía en acción: humanización auténtica en contextos de presión	10h
Decisiones cruciales con razón y empatía: análisis crítico en entornos clínicos	15h
Directrices para la priorización	8h
Resiliencia clínica: cómo enfrentar el estrés sin perder la esencia.	10h

Curso

Duración

Iniciativa y proactividad ante el cambio	5h
Prevenir y gestionar el síndrome de burnout.	15h
Aceptar y manejar críticas	15h
Asumiendo las transformaciones diarias	20h
Herramientas para la prevención del estrés en el personal sanitario	10h
La gestión del tiempo: un recurso contra el estrés	10h
Manejo de las discrepancias en el equipo	16h
Trabajo en equipo: en red y de carácter relacional	15h
Gestión de la exigencia, autoexigencia y límites desde una perspectiva de género	8h

Experiencia profesional de Grup Sural Consultors en el sector de la salud.



Hospitales

Hospital Universitario Vall d'Hebron

Hospital Universitario de Bellvitge

Hospital Germans Trias i Pujol

Hospital de Tortosa Virgen de la Cinta

Hospital General de Hospitalet.
Consorcio Sanitario Integral.

Hospital de Viladecans

Hospital de Figueres. Fundación Salud
Empordà

Servicios Sanitarios

Departamento de Salud de la
Generalitat de Cataluña.

Servicio Catalán de Salud (CatSalut)
Generalitat de Cataluña

Dirección de Atención Primaria de
Barcelona Ciudad. (ICS) Generalitat de
Cataluña.
Dirección de Atención Primaria de Girona
(ICS) Generalitat de Catalunya

Dirección de Atención Primaria de Lleida
(ICS) de la Generalitat de Catalunya

Dirección de Atención Primaria de Cataluña
Central (ICS) Generalitat de Catalunya

Dirección de Atención Primaria
Metropolitana Norte (ICS) de la Generalitat
de Catalunya
Dirección de Atención Primaria
Metropolitana Sur (ICS) de la Generalitat de
Catalunya
Centro de Salud Solsonés

Gestión de servicios de salud

Instituto de Asistencia Sanitaria (IAS)

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

   |  627 412 052
www.grupsural.com

Comunicación eficaz con pacientes y familiares

Objetivos

- **Optimizar el estilo comunicativo** con pacientes y familiares a través de herramientas y técnicas eficaces.
- **Entender la comunicación** como un proceso dinámico, identificando los fundamentos de una relación asistencial efectiva.
- **Reconocer y gestionar las emociones**, tanto las propias como las de pacientes y familiares, para facilitar la interacción.
- **Desarrollar competencias sociales y de resolución** para asegurar una atención de calidad y satisfactoria.



Programa

1.El proceso de comunicación interpersonal en la relación de atención.

La relación con los pacientes y sus familias
Elementos fundamentales de la comunicación
Obstáculos en la comunicación
La satisfacción de los pacientes y de sus familias

2.Interacción con el paciente y los familiares

La persona paciente: necesidades e inquietudes. La familia: necesidades y expectativas. La persona profesional: la relación de atención.

3. Una relación comprometida: fundamental para el éxito

Las competencias comunicativas (escucha activa, reformulación, empatía, estilos comunicativos...) La gestión de las emociones

4. Desempeño en situaciones críticas

El continuo pasivo, asertivo y agresivo. Influencia de nuestras actitudes en la comunicación. Estrategias para la gestión de situaciones críticas. Reducción de conductas inapropiadas.



Duración: 16 horas

Hablar para sanar: comunicación efectiva con pacientes y familias

Objetivos

- **Desarrollar competencias** de comunicación empática y efectiva en la interacción con pacientes y sus familias.
- **Mejorar la escucha activa y la habilidad de expresión** clara en contextos clínicos complejos.
- **Adquirir estrategias** para manejar conversaciones complicadas, como la transmisión de malas noticias o el manejo de situaciones estresantes.
- **Conocer técnicas** para ajustar el lenguaje y el mensaje de acuerdo con las necesidades emocionales y culturales de los pacientes.
- **Promover una atención humanizada** que enriquezca la experiencia del paciente y su familia durante el proceso asistencial.
- **Minimizar malentendidos, conflictos y aumentar la satisfacción** del paciente a través de una comunicación efectiva.



Programa

1. Comunicación terapéutica en el contexto sanitario

2. Escucha activa y empatía aplicadas

3. Comunicación verbal y no verbal con sensibilidad clínica.

4. Comunicación en contextos desafiantes

5. Diversidad, cultura y comunicación intercultural.

6. Taller final: simulaciones y estudios de caso



Duración: 10 horas

¿Qué me dices y qué escucho?

Objetivos

- **Reflexionar** sobre el estilo comunicativo personal para desarrollar una habilidad fundamental para expresarse y saber escuchar.
- **Conocer y gestionar** todos los aspectos no verbales al escuchar para comprender en profundidad lo que se me comunica.
- **Saber cómo discernir** el contenido racional y el contenido emocional de lo que me comunican.
- **Reconocer las evidencias** de que se ha realizado una escucha efectiva de lo que el emisor me ha comunicado.



Programa

1. Los objetivos comunicativos al hablar y los de la escucha en el proceso de comunicación.

2. Las principales barreras entre el proceso de lo que se dice y lo que se escucha.

3. La eficacia del estado interno en el proceso de escucha

La comunicación no verbal durante el proceso de escucha al que se refieren.

5. Cómo determinar si he comprendido lo que me han comunicado: la reformulación del contenido que se ha recibido.

6. Cómo determinar si he comprendido las emociones que me han transmitido. La reexpresión del contenido emocional que se ha percibido.

7. Las evidencias en nuestro interlocutor/a y en el resultado comunicativo del que hemos escuchado de manera eficiente.

8. Solución de casos prácticos



Duración: 10 horas

Gestión de las noticias desfavorables

Objetivos

- **Comunicar** de manera empática y asertiva las malas noticias.
- **Identificar los factores** fundamentales que afectan al paciente o familiar en el proceso de comunicar malas noticias.
- **Reconocer los obstáculos** o temores que pueden influir en el profesional de la salud.
- **Aplicar los conocimientos** adquiridos en diversas situaciones comunes que surgen de la relación entre el paciente y el profesional asistencial.
- **Implementar la metodología** controlada para gestionar estas situaciones.



Programa

1. Contextualizando la situación de atención sanitaria

Desarrollo de habilidades comunicativas interpersonales enfocadas en el paciente.

3. Elementos involucrados en el contexto comunicativo

4. Un modelo de comunicación en seis etapas

5. Aplicación en contextos específicos



Duración: 20 horas

Y cuando el paciente llega molesto, ¿qué hacemos?

Objetivos

- **Conocer estrategias comunicativas** para prevenir posibles situaciones complejas en la atención al paciente.
- **Adquirir recursos** para la gestión de situaciones complejas en las relaciones interpersonales.
- **Aprender a llevar a cabo negociaciones colaborativas** con el paciente para alcanzar los acuerdos necesarios que optimicen la resolución y la percepción subjetiva del trato recibido.



Programa

1. Bases de la comunicación profesional.

Principios de comunicación de Palo Alto aplicados a la atención al paciente. Objetivos comunicativos en situaciones de conflicto con el paciente. Recursos comunicativos: escucha activa, reformulación y respuestas empáticas.

2. Proceso general para abordar las quejas y reclamaciones

Esquema del proceso general Tipología de quejas Reconocimiento y respuestas profesionales

3. Administración de la curva de hostilidad

La hostilidad y su dinámica: Gestión profesional de la curva.

4. Colaboración en la negociación con el paciente

Qué es la negociación colaborativa: creencias y comportamientos comunicativos. Análisis y resolución de casos con y sin negociación colaborativa.

5. Solución de casos reales

Tipologías de situaciones y estrategias de intervención

6. Conclusiones finales y prácticas profesionales.



Duración: 10 horas

Empatía en acción: humanización auténtica en contextos de presión

Objetivos

- **Desarrollar habilidades** de empatía en la interacción con pacientes y familias en contextos de alta tensión emocional.
- **Conocer estrategias** para mantener una actitud humanizadora, incluso en situaciones de alta presión asistencial.
- **Mejorar la comunicación y la gestión emocional** en entornos sanitarios de alta intensidad.
- **Concienciar acerca de la relevancia del autocuidado y la gestión del estrés** para proporcionar una atención empática y de calidad.
- **Promover la humanización como un eje transversal de la práctica clínica.**



Programa

1. La Humanización en Salud: Contexto y Desafíos

2. Comprender la Empatía: Más allá de la sencillez

3. Estrategias de Comunicación Empática

4. Estrategias para la Gestión de las Emociones

5. Humanización y Autocuidado del profesional

6. Taller Final: Empatía en Acción



Duración: 10 horas

Decisiones críticas con cabeza y corazón: pensamiento crítico en contextos clínicos

Objetivos

- **Desarrollar competencias de pensamiento crítico** para la toma de decisiones en entornos clínicos complejos y de alta presión.
- **Integrar el análisis lógico con la sensibilidad emocional** en la toma de decisiones sobre cuidados.
- **Aprender a identificar los sesgos cognitivos** que pueden influir en la calidad de las decisiones.
- **Mejorar la habilidad** de evaluar información clínica de manera objetiva y fundamentada en evidencias.
- **Fomentar la adopción de decisiones** éticas, seguras y empáticas en la práctica cotidiana.



Programa

1. Introducción al Pensamiento Crítico en el
Ámbito de la Salud

2. Estrategias para la toma de decisiones rigurosa

3. Identificación y Manejo de Sesgos Cognitivos

4. Integración del Cerebro y el Corazón en
Decisiones Fundamentales

5. Taller de Simulación: Toma de Decisiones
Complejas



Duración: 15 horas

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



627 412 052

www.grupsural.com

Directrices para la priorización

Objetivos

- **Revisar y optimizar** la priorización de las tareas para operar con mayor eficiencia.
- **Comprender y diferenciar** los conceptos de urgencia e importancia para priorizar de manera fundamentada.



Programa

1. ¿Cómo priorizo yo?

2. ¿Qué significa priorizar?

La actividad de priorización La gestión racional de las prioridades y la gestión emocional de las prioridades Estilos de comunicación

3. La planificación como estrategia fundamental para establecer prioridades

4. Establecer objetivos

5. Establecer prioridades

Eficacia y eficiencia en el trabajo Método ABC de clasificación y priorización Matriz de Eisenhower

6. Planificar las tareas

7. Conclusiones y plan de acción



Duración: 8 horas

Resiliencia clínica: cómo enfrentar el estrés sin perder la esencia.

Objetivos

- **Comprender** el concepto de resiliencia aplicada al contexto clínico y sanitario.
- **Identificar** las principales fuentes de estrés en el ámbito asistencial.
- **Desarrollar** estrategias personales y de equipo para la gestión del estrés y la presión laboral.
- **Conocer** técnicas prácticas para aumentar la resiliencia emocional y mantener el equilibrio personal y profesional.
- **Promover** el autocuidado y el autoconocimiento como pilares para preservar la vocación y la calidad asistencial.



Programa

1. La resiliencia en el entorno sanitario

2. Fuentes de Estrés e Impacto en la Práctica Clínica

3. Estrategias para la Gestión del Estrés

4. Fomentando la Resiliencia:
Instrumentos y Recursos

5. Taller Vivencial: Mi Resiliencia en
Acción



Duración: 10 horas

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



627 412 052

www.grupsural.com

Iniciativa y proactividad ante el cambio

Objetivos

- **Conocer** costumbres asociadas con la iniciativa y la responsabilidad.
- **Comprender** la importancia de los cambios mediante la gestión de los mismos y los factores emocionales involucrados.
- **Aplicar** el concepto de resiliencia.



Programa

1. Iniciativa y corresponsabilidad.

2. Características del comportamiento proactivo y reactivo.

3. Comprender y administrar los cambios.

3.1. Factores emocionales asociados al cambio

El concepto de resiliencia.



Duración: 5 horas

Prevenir y gestionar el síndrome de Burnout

Objetivos

- **Saber identificar** si se está comenzando un proceso de burnout o si ya se está experimentando el síndrome.
- **Aprender y aplicar** diversas estrategias para la prevención y el manejo del síndrome de burnout.



Programa

1. Introducción

¿Qué es el burnout? Elementos esenciales.
Por qué ocurre.
Consecuencias del burnout en la salud del trabajador: síntomas y métodos de detección.

2. Prevención del síndrome de burnout y ¿qué puede hacer una persona que padece burnout?

Técnicas cognitivas Técnicas emocionales
Técnicas de habilidades interpersonales
Técnicas físicas

3. Conclusiones y plan de acción



Duración: 15 horas

Objetivos

- **Aprender** a proporcionar información, expresar opiniones, manifestar necesidades y sentimientos, comunicar decisiones, formular críticas, aceptar críticas, responder de manera colaborativa a las críticas y recibir cumplidos y valoraciones positivas.
- **Adquirir herramientas para la gestión emocional** en el proceso de recibir y ofrecer críticas.
- **Expresar sentimientos o deseos negativos de manera efectiva**, sin desestimar o menospreciar a los demás, y experimentarlo de forma positiva. Además, es fundamental saber establecer puentes de diálogo constructivos.



Programa

1. Los objetivos explícitos e implícitos de ofrecer y recibir críticas.

2. Discriminar acciones comunicativas.

3. ¿Reconocemos todas las críticas?

4. La administración de las autocríticas

5. Ejercicio de formulación de críticas

6. La gestión de la crítica con la que no estamos de acuerdo

7. Conclusiones



Duración: 15 horas

Asumiendo las transformaciones diarias

Objetivos

- **Identificar las oportunidades de cambio** como fundamento del crecimiento personal, la mejora continua y un motor de transformación profesional.
- **Conocer la administración del proceso de cambio** y cómo cultivar una actitud flexible ante estos.
- **Desarrollar estrategias** para enfrentar los cambios complejos y/o cotidianos.
- **Identificar los momentos de incertidumbre** para gestionarlos y tomar las decisiones más apropiadas.
- **Desarrollar actitudes resolutivas** para salir fortalecido o reforzado de un proceso o situación de cambio.



Programa

1. La transformación, la aceptación constructiva y la regulación emocional. La administración y etapas del cambio.

2. El pensamiento flexible.

3. Elaboración de estrategias de intervención ante cambios complejos y/o cotidianos

4. El poder de la toma de decisiones y la gestión de la incertidumbre

5. Estrategia y Plan de acción

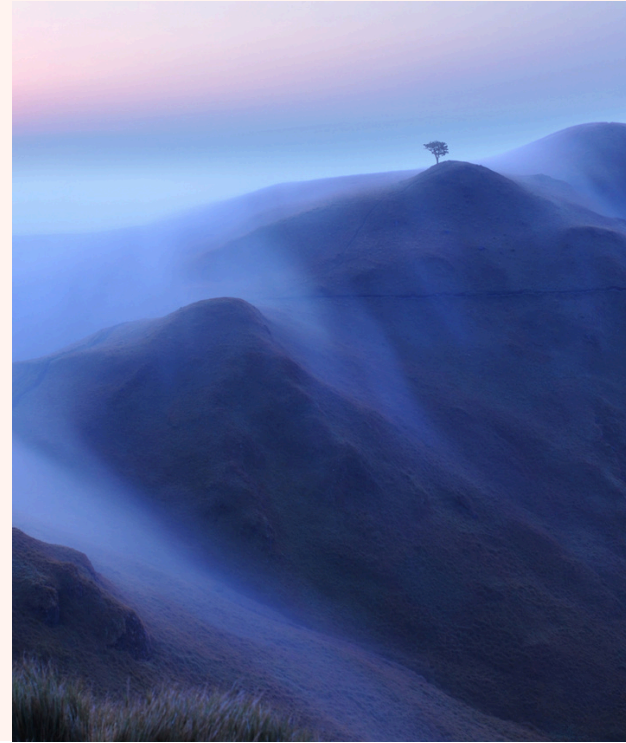


Duración: 20 horas

Herramientas para la prevención del estrés en el personal sanitario

Objetivos

- **Conocer la naturaleza del estrés**, las causas que lo generan y las consecuencias del mismo, así como sus implicaciones en nuestra salud.
- **Aprender a reconocer las situaciones** que nos generan estrés.
- **Autoevaluar las habilidades** que nos permiten enfrentar el estrés.
- **Focalizar una visión realista a nivel personal**, diferenciando entre las estrategias y competencias que debemos conservar o desarrollar y aquellas que necesitamos adquirir.
- **Adquirir un mayor control** sobre nuestras reacciones, a través de técnicas y habilidades personales que nos permitan enfrentar el estrés.



Programa

1. Definición de estrés. Estrés positivo y estrés negativo.

2. Respuesta de nuestro organismo ante el estrés.

3. Estrategias individuales para prevenir el estrés

4. Estrategias cognitivas para la prevención del estrés

5. Estrategias emocionales para la prevención del estrés

6. Estrategias físicas para la prevención del estrés

7. Conclusiones y objetivos: Estrategia de trabajo



Duración: 10 horas

La gestión del tiempo: un recurso contra el estrés

Objetivos

- **Analizar los errores** en la gestión del tiempo que provocan estrés improductivo.
- **Conocer técnicas de gestión del tiempo** que promueven la mejora del rendimiento profesional para prevenir el estrés laboral.
- **Gestionar proactivamente las interrupciones y los ladrones de tiempo** para lograr un tiempo de trabajo de calidad.
- **Aprender a utilizar herramientas** de priorización laboral para mantener la mente serena.
- **Elaboración de un plan de acción** que facilite la optimización del uso del tiempo personal y del equipo.



Programa

1. Cómo gestionamos nuestro tiempo: autoconocimiento para la reducción del estrés

2. Gestión del tiempo para disminuir el estrés

Priorizamos las tareas para evitar el estrés.
Objetivos bien definidos, menor estrés.

3. Factores personales del estrés y de la gestión del tiempo

Biorritmos Tareas de alto y bajo rendimiento

4. Manejo de interrupciones y ladrones del tiempo para disminuir el estrés

Creencias limitantes para una adecuada gestión de las interrupciones

Técnicas de negociación para manejar las interrupciones

Los ladrones del tiempo

5. Implementación de mejoras. Establecimiento de nuevos hábitos. El plan de acción.



Duración: 10 horas

Manejo de discrepancias en el equipo

Objetivos

- **Descubrir la oportunidad** de transformar las discrepancias en un medio para fortalecer la implicación y el compromiso mutuo en el presente y en el futuro.
- **Adquirir herramientas efectivas** para abordar conflictos con flexibilidad, proactividad y optimismo.
- **Gestionar las discrepancias y los conflictos** en el entorno laboral.



Programa

1. Fundamentos de la comunicación y la percepción en situaciones de conflicto

¿Qué constituye el conflicto?

¿Es deseable el conflicto?

¿Es evitable el conflicto? ¿O es inherente a la naturaleza humana?

Lo que evidencia el conflicto Obstáculos y barreras que fomentan el conflicto Tipos de conflictos interpersonales en entornos laborales

2. Estrategias para la resolución de problemas y la toma de decisiones

Actitudes frente al conflicto Tipo de actitudes ante las discrepancias (Agresividad, Pasividad, Resolución) La empatía en el ámbito laboral Los fundamentos de la inteligencia emocional

3. Estrategias para abordar las discrepancias en equipos de trabajo

Los sombreros de Bono y el pensamiento lateral
Pilares fundamentales de la comunicación efectiva

La escucha activa

La comunicación constructiva

La técnica del sándwich o cómo eludir el enfoque de la negatividad

La asertividad

4. Y tras la discrepancia...¿qué?

El principio del ganar-ganar. La técnica SMART.
Cómo establecemos objetivos concretos y medibles.



Duración: 16 horas

Trabajo en equipo: en red y de carácter relacional

Objetivos

- **Conocer las características del trabajo en equipo** en red y relacional, así como las habilidades fundamentales para aprender a colaborar eficazmente en equipo.
- **Obtener** la colaboración, el consenso y el compromiso.
- **Promover la utilización** de técnicas y métodos que optimicen la relación con los superiores y con los colegas.



Programa

1. ¿Qué constituye un equipo de trabajo?

Tu equipo y la relación con otros equipos de trabajo La colaboración Requisitos para que un equipo sea efectivo

Desarrollo de competencias

comunicativas personales para optimizar la colaboración en equipo dentro de la organización.

2. Las etapas de los equipos de trabajo

¿Dónde se encuentra nuestro equipo de trabajo?

¿Colaboramos en red con otros equipos dentro de la organización?

La formación de equipos con mentalidad de red. La interacción con otros equipos internos en la organización.

4. Competencias para la resolución de conflictos



Duración: 15 horas

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



627 412 052

www.grupsural.com

Gestión de la exigencia, autoexigencia y límites desde una perspectiva de género

Objetivo

- **Analizar** de qué manera los estereotipos y roles de género afectan la percepción de la exigencia externa e interna, así como la capacidad de establecer límites.
- **Identificar patrones** de comportamiento y sesgos de género que pueden propiciar la autoexigencia desmedida, la culpa o la sobrecarga emocional.
- **Reflexionar de manera crítica** sobre estrategias y herramientas para gestionar la exigencia y establecer límites de manera saludable, equitativa y respetuosa, con un enfoque de género.



Programa

1. Introducción a la perspectiva de género en la demanda y sus límites

Conceptos clave y marco teórico: Diferencias entre exigencia externa y autoexigencia.

2. Sesgos y estereotipos de género vinculados a la exigencia

Mandatos de género y carga emocional
Expectativas sociales y laborales según el género

3. ¿Qué comprendemos por autoexigencia y límites?

Tipo de exigencia e impacto en la salud emocional
Estrategias para el reconocimiento de los límites personales

4. Instrumentos para la identificación de patrones de sobreexigencia desde una perspectiva de género

Identificación de conductas internas y externas.
Análisis de la carga emocional y responsabilidades desiguales.

5. Estrategias de intervención para manejar la exigencia y establecer límites.

Técnicas de regulación emocional y asertividad
Promoción de una distribución equitativa de responsabilidades



Duración: 8 horas