

Comunicación efectiva con pacientes y familiares

Objetivos

Mejorar la comunicación con pacientes y familiares mediante herramientas y técnicas efectivas.

Entender la comunicación como proceso dinámico, identificando las bases de una buena relación asistencial.

Reconocer y gestionar emociones, tanto propias como de pacientes y familiares, para facilitar la interacción.

Desarrollar habilidades sociales y resolutivas para garantizar una atención de calidad y satisfactoria.



Programa

1. El proceso de comunicación interpersonal en la relación asistencial

Elementos clave de la comunicación
Barreras de la comunicación

2. Interrelación con el paciente y los familiares

La persona paciente: necesidades e inquietudes
La persona profesional: la relación asistencial

3. Una relación comprometida: clave del éxito

Las habilidades de comunicación (escucha activa, reformulación, empatía)
Las gestiones de las emociones

4. Actuación en situaciones críticas

El continuo Pasivo, Asertivo, Agresivo
Estrategias para la gestión de las situaciones críticas



Duración: **8 horas**