

Y cuando el paciente llega enfadado, ¿qué hacemos?

Objetivos

- **Conocer estrategias** comunicativas para prevenir las posibles situaciones complejas en la atención al paciente.
- **Adquirir recursos** para la gestión de situaciones difíciles en la relación interpersonal.
- **Aprender a realizar negociaciones colaborativas** con el paciente para llegar a los acuerdos necesarios para optimizar la resolución y percepción subjetiva del trato obtenido.



Programa

1. Bases de la comunicación profesional

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

2. Proceso general para tratar las quejas/reclamaciones

Esquema del proceso general
Tipología de quejas
Reconocimiento y respuestas profesionales

3. Gestión de la curva de la hostilidad

La hostilidad y su dinámica
Gestión profesional de la curva

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



Duración: 10 horas