

HABILITATS DE COMUNICACIÓ: EFECTIVITAT TERAPÈUTICA I SALUT PROFESSIONAL

La tasca dels professionals de la salut es realitza sempre en escenaris interpersonals als quals les habilitats de comunicació esdevenen un ingredient essencial de la competència dels professionals. La competència per la comunicació interpersonal inclou la dimensió del "saber" (coneixements), el "saber fer" (habilitats), el "poder fer" (recursos), el "voler fer" (motivacions) i el "saber estar" (actituds). Els comportaments que es deriven d'aquesta competència es relacionen amb l'eficàcia terapèutica, la capacitat de desenvolupament i la salut dels professionals.

Així, aquest tipus d'habilitats són necessàries per millorar la qualitat assistencial i l'efectivitat terapèutica, però també són bàsiques per l'exercici saludable de la professió i el bon funcionament dels equips de treball. L'alta demanda emocional de la tasca i la complexitat de l'escenari de treball, on sovint les necessitats, els desitjos, els objectius o els comportaments d'uns protagonistes no coincideixen i poden obstaculitzar la realització de les expectatives d'altres, són realitats consubstancials a l'aparició de conflictes interpersonals. Quan els conflictes no es poden gestionar de forma positiva, produeixen un important desgast dels professionals i dificulten la qualitat assistencial.

OBJECTIUS:

- ✓ Conèixer la naturalesa de la relació entre les habilitats de comunicació, la salut i el benestar professional.
- ✓ Identificar els principals factors relacionats amb l'efectivitat en la comunicació interpersonal.
- ✓ Millorar l'efectivitat terapèutica i augmentar la satisfacció i el benestar professional.
- ✓ Augmentar la competència per afrontar situacions difícils presents en l'exercici professional.
- ✓ Augmentar la competència per a la gestió positiva dels conflictes.

METODOLOGIA

Metodologia activa i participativa. Es busca l'aprenentatge mitjançant l'acció i la posterior reflexió i conceptualització.

La metodologia combina exposicions conceptuals, entrenament pràctic d'habilitats, anàlisi, reflexió, debat i disseny d'actuacions en relació amb casos reals. Es promou l'intercanvi de coneixements, experiències i *feedback* entre els participants, així com la reflexió individual i de grup.

S'incorporen pautes per l'elaboració d'un pla de desenvolupament professional, d'acord amb els continguts presentats, la participació a la sessió i el procés de reflexió personal de cada participant.

Tant els recursos metodològics, com alguns continguts específics, estan dissenyats en funció de les necessitats del col·lectiu de la salut a qui va adreçat el seminari en cada cas, adaptant per tant les situacions de simulació amb l'objectiu que els aprenentatges realitzats al seminari es puguin transferir a les situacions professionals concretes de cada àmbit.

PROGRAMA

El seminari s'estructura en tres mòduls independents de quatre hores.

La realització del mòdul I és un requisit necessari per a la realització dels mòduls II i/o III.

Els horaris del curs es poden adaptar als diferents requeriments organitzatius.

OBJECTIUS PER MÒDULS

Mòdul I: Conceptes i habilitats bàsiques (4hores)

Conèixer la naturalesa de la relació entre les habilitats de comunicació, la salut i el benestar professional.

Identificar els principals factors relacionats amb l'efectivitat en la comunicació interpersonal.

Analitzar el paper de la percepció i les emocions en relació amb la competència per a la comunicació interpersonal eficaç.

Analitzar el propi estil de comunicació.

Entrenar les habilitats bàsiques de comunicació, de forma pràctica, per afrontar les situacions de relació interpersonal potencialment generadores d'estrès, presents en el desenvolupament de la tasca professional.

Mòdul II: Comunicar, connectar, ajudar, curar (4 hores)

Augmentar la competència i la satisfacció professional per l'assoliment d'objectius terapèutics.

Identificar els principals errors de comunicació del professional que dificulten la relació amb els pacients.

Identificar estratègies per millorar la comunicació amb els pacients i les famílies i augmentar l'adherència terapèutica.

Entrenar les habilitats de comunicació, de forma pràctica, per millorar l'efectivitat terapèutica i augmentar la satisfacció i el benestar professional.

Mòdul III: Salut, treball i gestió de conflictes (4 hores)

Analitzar i comprendre el concepte de conflicte de forma operativa.

Identificar els elements implicats en les situacions conflictives que es troben en la pràctica professional.

Identificar els factors implicats en la gestió positiva dels conflictes.

Identificar els diferents estils d'abordar els conflictes, les seves possibles conseqüències i les alternatives d'actuació.

Entrenar les habilitats per a la gestió positiva dels conflictes.

Al final dels tres mòduls es facilitarà un document amb pautes per l'elaboració d'un pla de desenvolupament personal i professional, d'acord amb els continguts presentats, la participació a la sessió i el procés de reflexió personal de cada participant.

CONTINGUTS

Teoria de la comunicació: El procés de la comunicació.
Autoeficàcia i comunicació.
La comunicació no verbal.
Emocions i comunicació. L'empatia.
La importància d'escoltar. Recursos per a l'escolta atenta i activa.
L'art de preguntar.
Els estils de comunicació. L'assertivitat.
La comunicació que compensa i motiva.
Enemics de la comunicació efectiva.
L'afrontament de les objeccions, les crítiques i l'hostilitat.
Comunicació i efectivitat terapèutica.
La gestió positiva del conflicte.
Comunicació i prevenció de la violència.

Equip docent de la Fundació Galatea

Cristina Abadia Castelló. Metgessa del Treball, Cap d'Unitat de Salut Laboral. Consorci Sanitari de Terrassa. Postgrau mediació de conflictes en organitzacions de salut. Formadora gestió emocional en l'àmbit sanitari

Bàrbara Casamor. Psicòloga general sanitària i especialista en Psicoteràpia. Màster en Teràpia Cognitiu-Social i Postgrau en Hipnosi Clínica per la UB. Docent de grau i Màster a la UB, IL3 i Universitat de Girona. Experta en Teràpia Breu Estratègica i Teràpia Familiar Sistèmica.

Carne Gil Ripoll. Llicenciada en Psicologia. Màster en Direcció de Recursos Humans. Coach (ICF). Màster en Lideratge i Coaching Organitzatiu. Postgrau en Teràpia Racional Emotiva Conductual. Consultora en lideratge, grups i organitzacions

Dolors Líria Zamora. Psicòloga general sanitària i especialista en Psicoteràpia. Experta en Psicologia de les organitzacions i del treball. Experta en Psicologia Coaching per el Col·legi Oficial de Psicologia de Catalunya.

Enric Llavayol Solanes. Psicòleg especialista en Psicoteràpia. Educador social. Postgrau en Hipnosi Clínica per la UB. Coordinador d'hospitalització parcial i del programa de trastorn mental sever de la Clínica Galatea.

Coordinació

Maria Pau González Gómez de Olmedo. Doctora en Psicologia. Especialista en Psicologia Clínica. Màster en Lideratge i Coaching Organitzatiu. Consultora en lideratge, grups i organitzacions. Coordinadora de Formació i de Intervenció en Equips de la Fundación Galatea.

**Acreditació en tràmit pel Consell Català de Formació Continuada dels Professionals Sanitàries - Comisión de Formación Continuada del Sistema Nacional de Salud.*