

Mejora de la relación con pacientes y usuarios



Área: SANIDAD

Duración: 15h

Metodología: online

Objetivos

Capacitar al alumnado con el conocimiento, las herramientas y los recursos necesarios para mejorar el éxito de las relaciones que establecen con pacientes y usuarios.

Contenidos y estructura del curso

Comunicate con eficacia

Introducción

Elementos de la comunicación

Dificultades de la comunicación

Barreras en el emisor

Barreras en el receptor

Principios básicos de la comunicación

La comunicación no verbal

Claves para interpretar la comunicación no verbal

Empatía

Las neuronas espejo

Cómo ser más empático

Resumen

Habilidades sociales para una comunicación eficaz: teoría de la asertividad

Tipos de Habilidades Sociales

Qué es la asertividad

La filosofía de la asertividad

Tres estilos de respuesta

La persona pasiva

La persona agresiva

La persona asertiva

Reconocer los estilos de respuesta

El tipo de emoción experimentada

La conducta no-verbal exhibida

El lenguaje verbal utilizado

Distinciones funcionales entre los tres estilos

Componentes de una situación asertiva

Definición de asertividad

Resumen

Comportamiento asertivo

Ser asertivo significa

La conducta no asertiva

Pasos para la expresión asertiva

¿Por qué es importante la asertividad?

Para poner en práctica la asertividad a partir de hoy

Desarrollando la asertividad

Desarrolla tu asertividad

Autoconocimiento

Cambia tu manera de pensar

Reduce la ansiedad

Practicando la asertividad

Yo me respeto, tú me respetas, la vida me respeta.

Resumen

Técnicas asertivas ante quejas y reclamaciones

Asertividad ante reclamaciones 8 técnicas

Fórmulas para superar las presiones y la manipulación

Otras pautas de actuación

Preguntas asertivas

Siempre con educación

El porqué de las cosas

El vocabulario positivo

Acompañamiento no verbal

Acompañamiento verbal

Actitud mental positiva

Resumen

Tipologías más frecuentes dentro del equipo

Introducción

Dinámica Psicobiológica

Análisis de las tipologías más frecuentes

Tortuga

Descripción de su perfil

Actitud ante la tortuga

Cisne

Descripción de su perfil

Actitud ante el cisne

Cabra

Descripción de su perfil

Actitud ante la cabra

Elefante

Descripción de su perfil

Actitud ante el elefante

Serpiente

Descripción de su perfil

Actitud ante la serpiente

Conejo

Descripción de su perfil

Actitud ante el conejo

Búho

Descripción de su perfil

Actitud ante el búho

Papagayo

Descripción de su perfil

Actitud ante el papagayo

León

Descripción de su perfil

Actitud ante el león

Águila

Descripción de su perfil

Actitud ante el águila

Resumen

Plan personal para mejorar tu comunicación en el equipo

Aprender a aprender

Identifica las competencias fundamentales para tu mejora

Puede ser de ayuda saber a dónde quieras ir. Visualízate en el futuro

Conoce tus fortalezas y tus debilidades

Identifica tu motivación de partida para el desarrollo de las tres competencias

Incrementa la motivación que tienes para alcanzar los objetivos

Autogestiona tu autoaprendizaje para que sea más eficaz

Desarrollar el Plan de Acción

Pasos

Previene las recaídas o las dificultades

Mide tus resultados

Practica siempre que puedas

Busca modelos a seguir

Busca apoyos en otras personas

Busca apoyos en tu organización

Identifica valores de diferentes ámbitos de tu vida

Sabré que lo estoy consiguiendo cuando...

Resumen

Metodología

En Criteria creemos que para que la formación e-Learning sea realmente exitosa, tiene que estar basada en contenidos 100% multimedia (imágenes, sonidos, vídeos, etc.) diseñados con criterio pedagógico y soportados en una plataforma que ofrezca recursos de comunicación como chats, foros y conferencias... Esto se logra gracias al trabajo coordinado de nuestro equipo e-Learning integrado por profesionales en pedagogía, diseño multimedia y docentes con mucha experiencia en las diferentes áreas temáticas de nuestro catálogo.

Perfil persona formadora

Esta acción formativa será impartida por un/a experto/a en el área homologado/a por Criteria, en cumplimiento con los procedimientos de calidad, con experiencia y formación pedagógica.

*En Criteria queremos estar bien cerca de ti, ayúdanos a hacerlo posible:
¡Suscríbete a nuestro blog y síguenos en redes sociales!*

[Blog de Criteria](#)

