

criteria

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

Comunícate 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 Psicológica
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 serte de ayuda saber a dónde quieres 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 Critería 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 Critería, en cumplimiento con los procedimientos de calidad, con experiencia y formación pedagógica.

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

Blog de Critería

