

COMUNICACIÓN EFECTIVA

FECHAS IMPARTICIÓN	LUGAR	INFORMACIÓN INSCRIPCIÓN
<i>Fase previa (online) : del 29 de abril al 6 de mayo</i> 1er día presencial: 7 de mayo 2º día presencial: 8 de mayo 3er día presencial: 14 de mayo <i>Fase evaluación: 15 al 29 de mayo</i>	SALA DOCENCIA HOSPITAL UNIVERSITARIO ARABA.- Sede TXAGORRITXU	21 de abril

DURACIÓN	Nº ASISTENTES	HORARIO
15 horas presenciales + 5 no presenciales	20	9:00 a 14:00 h.

DIRIGIDO A: *Profesionales de Osakidetza*

OBJETIVOS:

General

Mejorar las competencias habilidades y actitudes que favorezcan la comunicación efectiva de los/las profesionales de Osakidetza para lograr relaciones interpersonales satisfactorias, impedir la aparición de conflictos y repercutir en una mayor eficiencia en los resultados de la organización.

Específicos:

1. Comprender la importancia de la comunicación precisa y objetiva evitando juicios y valoraciones subjetivas de las situaciones a manejar, diferenciando el suceso de las emociones suscitadas de manera que la comunicación establecida sea guiada por objetivos y valores, no por impulsos.
2. Reflexionar sobre el impacto de las nuevas tecnologías en el ámbito de la comunicación, identificando sus riesgos y oportunidades.
3. Analizar patrones personales de comunicación, e identificar áreas de mejora y fortalezas personales aplicables a su comunicación inmediata.
4. Mostrar habilidades en el manejo de herramientas y recursos para el manejo efectivo de la comunicación en la interacción profesional/paciente/usuario, profesional/profesional (preguntas abiertas, focalizadas, cerradas, indagatorias, clarificadoras, confrontativas...).
5. Incrementar paulatinamente la capacidad empática, diferenciando entre “empatizar” (comprender lo que quiere transmitir el/la interlocutor/a), frente a “simpatizar” (identificación con su situación), para acoger el estado emocional de la persona y gestionarlo de manera sana.
6. Organizar y devolver la información de manera comprensible, adaptando el mensaje a la necesidad y objetivos básicos de la interacción concreta.

CONTENIDO:

1. ACONDICIONAMIENTO: Dinámica para el acondicionamiento. Presentaciones, percepciones y expectativas.
2. MARCO-CONTEXTUALIZACIÓN.
3. CONTENIDOS:
 - 3.1 Actitudes básicas y posicionamiento ante el/la paciente:
 - Aceptación del/la paciente
 - Respeto y responsabilidad
 - 3.2. Componentes y ruidos en el proceso de comunicación:
 - Ruidos del/l emisor y receptor
 - Coherencia entre CV y CNV
 - La influencia del entorno. Rol del/la profesional vs rol del/la paciente
 - El feedback como elemento diferenciador de la comunicación frente a la información
 - 3.3. Estilos de comunicación:
 - Estilo proactivo frente al reactivo
 - 3.4. Habilidades básicas:
 - El arte de preguntar y de saber responder
 - Escucha activa
 - Empatía
 - Parafraseo y clarificaciones frente a la “intuición”
 - Feedback efectivo (críticas, elogios...) y empoderamiento
 - Otras herramientas de asertividad
4. SESIÓN DE CIERRE:
 - Plan de Acción
 - Dinámica de cierre
 - Valoración

METODOLOGÍA:

Metodología centrada en exposiciones teóricas además de componente altamente participativo, para la reflexión y acción de cada una de las personas asistentes, que abordarán casos prácticos mediante la realización de ejercicios individuales personalizados y dinámicas de grupo.

CERTIFICACIÓN:

Para obtener la certificación del curso, la asistencia presencial mínima (que se verificará mediante control firmas, tanto al inicio como a la salida de cada sesión) deberá ser del 80 %. Además, es necesaria la realización de los ejercicios que se propongan para la parte no presencial. Se llevará a cabo una evaluación continua sobre los objetivos marcados y conseguidos por cada alumno/a.

LENGUA DE IMPARTICIÓN: CASTELLANO

DOCENTE: INSTITUTO ANTAE, S.L.

ORGANIZADO POR: Servicio Corporativo de Formación (PRESTAKUNTZA@OSAKIDETZA.NET)

COORDINACIÓN: Responsable de Formación Continuada de la Organización de Servicios

Servicio Corporativo de Formación / Subdirección de Gestión, Organización y Desarrollo de RRHH