



<b>PLA DOCENT</b>	
<b>COMPETÈNCIES PER A L'EXERCICI PROFESSIONAL SANITARI SALUDABLE I LA QUALITAT ASSISTENCIAL: COMUNICACIÓ INTERPERSONAL</b>	



Durada: 15 h  
Modalitat: **en línia**

## Presentació

---

La comunicació és un fet essencial en la naturalesa i les relacions humanes. A partir de la forma com ens comuniquem, definim la qualitat de les nostres relacions: a més qualitat comunicativa, més qualitat relacional.

En les professions en què per definició hem d'establir relacions amb els altres, i més en aquelles en què es treballa directament amb la vulnerabilitat de les persones, és essencial tenir les habilitats i les competències bàsiques per a gestionar el procés comunicatiu.

Aquest curs t'ofereix una visió alhora àmplia i profunda del que és comunicar-nos. Hi trobaràs tant els continguts que et permetran conèixer els mecanismes emocionals que intervenen en el procés comunicatiu com les eines per gestionar-los de forma saludable.

## Objectius

---

### Objectius generals

- 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 en un entorn de sanitat.
- Analitzar el paper de la percepció i les emocions en relació amb la competència per a la comunicació interpersonal eficaç en l'àmbit sanitari.

### Objectius específics

- 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 en l'àmbit sanitari.
- Augmentar la competència i la satisfacció professional per a l'assoliment d'objectius terapèutics.
- Identificar els principals errors de comunicació del professional sanitari que dificulten la relació amb les persones ateses.
- Identificar estratègies per millorar la comunicació amb les persones ateses 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.

## Competències i habilitats

---

Les habilitats que es treballen en aquesta formació són les següents:

- Capacitat de treball en equip.
- Habilitat per establir una comunicació assertiva.
- Aptitud d'escolta activa.
- Habilitat per al col·laboratge.

## Metodologia

---

Per fer aquesta formació el participant disposa d'un espai virtual on trobarà tots els materials didàctics interactius necessaris, les activitats i els qüestionaris d'avaluació, així com un conjunt d'eines que faciliten la comunicació.

Els materials didàctics del curs estan pensats per facilitar l'experiència d'aprenentatge, amb activitats d'autoavaluació i de reflexió, així com eines i recursos audiovisuals desenvolupats a mida, en els quals professionals experts traslladen i reforcen aprenentatges de valor; uns aprenentatges que ajuden a fer transferible el coneixement.

Durant tot el procés d'aprenentatge els participants estan acompanyats per:

- La tutorització que atindrà les consultes que puguin sorgir respecte al curs.
- L'equip de coordinació acadèmica per resoldre qualsevol consulta o incidència de caire tècnic sobre el funcionament de l'aula.

## Continguts

---

### **M1. Introducció a la salut comunicativa per al benestar professional**

1. El procés comunicatiu
2. Estils relacionals

### **M2. Els estils comunicatius poc saludables**

1. El paper de les emocions: de la reacció a la resposta
2. Les barreres de la comunicació
3. Estils comunicatius no eficaços

### **M3. Competències per a una comunicació interpersonal eficaç**

1. La comunicació, eina facilitadora de la relació
2. L'escolta activa
3. La gestió emocional
4. Eines per a la comunicació eficaç
5. Habilitats assertives

#### **M4. El marc de seguretat comunicativa per a la satisfacció i la qualitat professionals**

1. El marc de seguretat en les relacions
2. L'empatia
3. El reconeixement
4. Com aconseguir autonomia en les relacions?
5. Comunicació per a la qualitat en els equips de treball
6. Suport i facilitació social als equips

#### **Avaluació**

---

L'element fonamental d'avaluació establert en aquest curs és el qüestionari de cada mòdul, exercici que permet avaluar individualment els coneixements adquirits sobre cadascun dels temes corresponents.

Les condicions necessàries per superar el curs són les següents:

- visualitzar tot el contingut;
- que la nota obtinguda als qüestionaris sigui igual o superior a 7.

En finalitzar, els alumnes valoraran el curs mitjançant una enquesta de satisfacció que inclou la qualificació del professorat, material, documentació i coneixements i habilitats aconseguides.

#### **Requisits d'accés**

---

El curs va dirigit a tots i totes les professionals assistencials. S'ha de pertànyer a aquest col·lectiu per poder accedir-hi.

#### **Dedicació**

---

El curs té una durada de 15 hores online i el tutor/a està disponible per atendre els dubtes sobre el contingut en un termini màxim de 48 hores laborables a través de:

- Fòrum de consultes de l'aula.
- Correu electrònic.

Per altra banda, per dubtes de caire tècnic o incidències, les coordinadores atendran consultes a través de:

- Fòrum de consultes de l'aula.
- Correu electrònic.
- Atenció telefònica amb l'horari de dilluns a divendres de 9:30 a 13:30 hores i de dilluns a dijous de 15:30 a 16:30 hores.

### Requisits tècnics

---

Els **navegadors** compatibles per realitzar aquesta formació són les darreres versions de:



Recomanacions per una òptima experiència i funcionament:

- Preferiblement visualitzeu els nostres continguts des d'un **ordinador** o una **tauleta**.
- Utilitzeu connexió estable i constant.
- Disposeu d'**altaveus** o **auriculars** per poder escoltar els vídeos integrats en els continguts.
- Habiliteu en el navegador les **finestres emergents** (pop ups) per permetre la correcta visualització del contingut.
- Disposeu d'**Acrobat Reader 9** (o superior) per consultar la informació de documents en format PDF.
- Disposeu de processador de textos i fulls de càlcul (Microsoft Office, OpenOffice o LibreOffice), necessari si en les activitats del curs cal lliurar alguna tasca en format document.

### Nivells de factor de qualitat

---

FACTOR DE QUALITAT	NIVELL
Empleabilitat	★★★★☆
Aprenentatge	★★★★☆
Accessibilitat	★★☆☆☆