

PLAN DOCENTE

# Gestión de las discrepancias y posibles situaciones conflictivas con usuarios

🕒 **Duración:** 30 h 🖥️ **Modalidad:** en línea



## Presentación

La mayoría de los profesionales que trabajan en organizaciones sanitarias tienen un trato directo con usuarios y acompañantes que demandan asistencia sanitaria, ya sea de forma programada o urgente.

Esta atención se da en un contexto comunicativo particular. Por un lado, las personas presentan un cierto nivel de miedo, angustia y preocupación derivado del proceso de enfermar, en un entorno a veces poco confortable y con un resultado que no siempre se ajusta a sus expectativas, y en contextos personales y socioculturales muy diversos. Por otro lado, los profesionales se

encuentran muy a menudo en centros sanitarios con una presión asistencial significativa, con situaciones de alta complejidad técnica, en entornos muy procedimentales y con un alto nivel de estrés, y con la obligación de estar muy orientados a la resolución del problema de salud.

Esta interacción (angustia con expectativas y complejidad con responsabilidad) favorece la aparición de conflictos comunicativos y relacionales entre los dos colectivos, en un momento en que la confianza mutua y la colaboración se vuelven imprescindibles para una resolución satisfactoria en el proceso de salud de los usuarios.

La toma de conciencia de esta situación, así como el conocimiento por parte de los profesionales de algunas herramientas de comunicación y de determinadas habilidades técnicas y estrategias de gestión de conflictos favorecen la disminución del número o la intensidad de estas discrepancias. En consecuencia, generan la creación de espacios saludables en entornos sanitarios y permiten recuperar este diálogo imprescindible en la relación profesional-usuario.

## Objetivos

### Objetivos generales:

- Identificar las principales fuentes de conflicto en el sector sanitario: aspectos estructurales, aspectos profesionales i aspectos relativos al usuario o la usuaria.
- Adquirir habilidades y técnicas para responder adecuadamente a las quejas y reacciones inapropiadas.

### Objetivos específicos:

- Conocer el funcionamiento del sistema sanitario para poder identificar posibles motivos de discrepancia y conflicto.
- Conocer las especificidades de los conflictos en el ámbito de la salud.
- Saber qué es un conflicto y cómo puede afectar al proceso asistencial.
- Conocer diferentes estilos de afrontamiento.
- Adquirir las herramientas de comunicación que permitirán la correcta gestión de un conflicto, desde la prevención hasta la contención y la gestión.

## Competencias y habilidades

El objetivo de esta formación es lograr:

- Capacidad para analizar los conflictos.
- Habilidades comunicativas.
- Técnicas mediadoras para la gestión de conflictos.

## Metodología

Para llevar a cabo esta formación, los y las participantes disponen de un espacio virtual donde encontrarán todos los materiales didácticos interactivos necesarios, las actividades y los cuestionarios de evaluación, así como un conjunto de herramientas que facilitan la comunicación.

Los materiales didácticos del curso están pensados para facilitar la experiencia de aprendizaje, con actividades de autoevaluación y reflexión, así como herramientas y recursos audiovisuales desarrollados a medida, en los que profesionales expertos trasladan y refuerzan aprendizajes de valor; unos aprendizajes que ayudan a hacer transferible el conocimiento.

Esta experiencia de aprendizaje incluye historias o casos prácticos que permiten contextualizar y conectar de forma significativa y vivencial con los contenidos teóricos.

Además de los contenidos formativos, el aula incorpora una serie de actividades con las que complementar y poner en práctica los conocimientos adquiridos.

Durante todo el proceso de aprendizaje los y las participantes estarán acompañados/as por:

- La tutoría, que atenderá las consultas que puedan surgir respecto al curso.
- El equipo de coordinación académica para resolver cualquier consulta o incidencia de carácter técnico sobre el funcionamiento del aula.

## Contenidos

- Módulo 1 Organización del sistema sanitario en Cataluña (4 h)
  - Identificación de las causas más comunes de las quejas y conductas agresivas por parte de los usuarios
  - Carta de derechos y deberes
  - Gestión de las quejas y reclamaciones
- Módulo 2 Teoría del conflicto (6 h)
  - Qué es un conflicto
  - Elementos de análisis
  - Evolución del conflicto
  - Análisis de situaciones y casos concretos
- Módulo 3 Estilos de afrontamiento frente a los conflictos (5 h)
  - Reflexión sobre el propio estilo habitual de respuesta
  - Efectos positivos y negativos de los diferentes estilos
  - Práctica de respuestas asertivas
- Módulo 4 Herramientas relacionales (5 h)
  - La comunicación es una competencia
  - Teoría de la comunicación humana
  - Pilares de la comunicación
  - Otras herramientas relacionales
  - El papel de las emociones en la comunicación
  - La negociación colaborativa. Herramienta fundamental del día a día.
- Módulo 5 Coaching relacional (5 h)
  - La construcción de las relaciones.
  - Actos esenciales para construir las relaciones
  - Para qué es importante la construcción de las relaciones en la tarea diaria
  - Entrénate para conseguir mejoras en las relaciones

- Módulo 6 Mediación (5 h)
  - La mediación en el ámbito de la salud
  - Responsabilidad de las partes y habilidades necesarias para gestionar y resolver los conflictos con la máxima autonomía posible
  - Herramientas individuales necesarias para la gestión alternativa de conflictos. Mirada mediadora
- Contenidos de sostenibilidad o economía verde (a lo largo del curso)
  - El cambio climático y el desarrollo sostenible
  - La sostenibilidad y los objetivos de desarrollo sostenible (ODS): la agenda 2030
  - Economía lineal vs. economía circular regenerativa
  - Regla de las 5 r ecológicas
  - Cómo reducir tu huella de CO<sub>2</sub>

Esta acción formativa está vinculada a la Unidad de Competencia del Catálogo Nacional de Calificaciones Profesionales:

- UC 2-1040-11\_3: Organizar e implementar el proceso de gestión de conflictos

## Evaluación

El elemento fundamental de evaluación establecido en este curso es el cuestionario final de cada módulo, que permite comprobar individualmente los conocimientos adquiridos sobre cada uno de los temas.

Las condiciones necesarias para superar el curso son las siguientes:

- Visualizar todo el contenido.
- Obtener una calificación en los cuestionarios igual o superior a 7.

Al finalizar, los y las participantes valorarán el curso por medio de una encuesta de satisfacción que incluye la calificación del profesorado, del material, de la documentación, y de los conocimientos y las habilidades que se han adquirido.

## Requisitos de acceso

El curso está dirigido a todo el colectivo de profesionales del ámbito de la salud o a cualquier profesional que esté interesado/a, así como a mediadores y mediadoras que tengan interés en la gestión de conflictos en el entorno sanitario.

## Dedicación

El curso tiene una duración de 30 horas; el tutor o la tutora estará disponible para atender las dudas sobre el contenido en un plazo máximo de **48 horas** hábiles por los medios siguientes:

- El foro de consultas del aula.
- El correo electrónico.

Asimismo, para resolver dudas de carácter técnico o incidencias, el equipo de coordinación atenderá las consultas por los medios siguientes:

- El foro de consultas del aula.
- El correo electrónico.
- La atención telefónica con el horario de lunes a jueves **de 9:30 a 13:30 h y de 15:30 a 16:30 h**, y los viernes **de 9:30 a 13:30 h**.

## Requisitos técnicos

Los **navegadores** compatibles y que se pueden utilizar en su última versión son:

-  Google Chrome
-  Firefox
-  Internet Explorer
-  Safari

Recomendaciones para una experiencia y un funcionamiento óptimos:

- Visualizar los contenidos, preferiblemente, desde un **ordenador** o una **tableta**.
- Utilizar una conexión estable y constante.

- Disponer de **altavoces o auriculares** para poder escuchar los vídeos integrados en los contenidos.
- Habilitar las **ventanas emergentes** en el navegador donde se esté realizando el curso para permitir la correcta visualización de los contenidos.
- Disponer de **Acrobat Reader 9** (o superior) para consultar la información de documentos en formato PDF.

## Niveles de factor de calidad

| Factor de calidad | Nivel |
|-------------------|-------|
| Empleabilidad     | ★★★★☆ |
| Aprendizaje       | ★★★★☆ |
| Accesibilidad     | ★★☆☆☆ |

Esta formación está 100% subvencionada por el Programa de formación no formal, de especialidades vinculadas a cualificaciones profesionales (MR2024) del Consorci per a la Formació Contínua de Catalunya.

