

PLA DOCENT	
ATENCIÓ A L'USUARI I GESTIÓ DE CONFLICTES	
	
<p>Durada: 4 h Modalitat: en línia</p>	

Presentació del curs

La comunicació interpersonal és un procés complex i en situacions difícils es torna encara més delicat. Disposar d'eines comunicatives que donin als professionals més seguretat per transmetre missatges assertius, al mateix temps que mantenen un to empàtic i càlid, serà bàsic perquè gestionin millor el seu dia a dia i els conflictes que puguin sorgir.

Aquesta formació s'adreça als treballadors de la salut per millorar el tracte cap a les persones que atenen i proporcionar-los eines per gestionar els conflictes, ja sigui amb els usuaris o amb altres professionals, de forma satisfactòria.

Objectius

- Conèixer eines i tècniques específiques que permetin desenvolupar habilitats que incideixin en una millor qualitat en el tracte i tractament del pacient i la millora del servei.
- Entendre la importància de la comunicació en l'atenció a l'usuari i conèixer i entrenar-se en les diferents habilitats de comunicació.

- Adquirir eines per a l'abordatge i la resolució de conflictes interpersonals, tant amb els usuaris com amb els companys i clients interns.

Metodologia

La formació en línia d'UCF té el participant com a eix central del procés formatiu. És a partir d'ell que es desenvolupa l'acció d'aprenentatge.

Per realitzar aquesta formació, el participant disposa d'un espai virtual on trobarà tots els materials didàctics, les activitats i un conjunt d'eines que faciliten la comunicació, el treball col·laboratiu i l'intercanvi entre els participants i el tutor, així com els instruments formals d'avaluació.

Continguts

1. Comunicació eficaç i atenció personalitzada
2. L'excel·lència en l'atenció a l'usuari
3. Gestió de conflictes amb els usuaris

Avaluació

L'element fonamental d'avaluació establert en aquest curs és el qüestionari, 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.