

FORMACIÓ COMUNICACIÓ AMB PROFESSIONALS, PACIENTS I FAMÍLIES ITINERARI ADMINISTRATIU 2022-2024

CONTINGUTS

M1. Estils de comunicació.

- Model Bridge. Diagnòstic de l'estil comunicatiu personal.

M2. Habilitats i eines per a una comunicació eficaç.

- User Centricity. Habilitats per generar confiança en el tracte amb persones. La proxèmica en l'àmbit de la salut.
- Practicar l'escolta activa en l'atenció a persones.
- Habilitats interpersonals: empatia i assertivitat.
- Dificultats en la comunicació: discrepància, conflicte i mediació.
- Negociació, persuasió i influència.

M3. La comunicació com a eina del treball en equip.

- Comunicar per treballar millor.
- La importància del feedback.
- Expressar necessitats i peticions.
- Col·laboració per al desenvolupament grupal. La comunicació com a clau de la cohesió.

M4. Tècniques per a una atenció no presencial excel·lent.

- L'atenció telefònica i la màgia de la veu: to, ritme, vocalització i pauses.
- La cortesia i el somriure telefònic.
- Crear i transmetre un missatge clar i intel·ligible.
- La proactivitat: comunicar, preguntar, indagar i aportar valor.
- Tancar una trucada apropiadament.
- Situacions incòmodes: silencis, saber dir no, interferències, gestió de queixes i reclamacions verbals...
- Com reconduir determinades situacions. Expressions a evitar.
- Principals pautes per una bona comunicació escrita (email).

OBJECTIUS

- Identificar i apreciar l'estil de comunicació d'un mateix i el dels altres.
- Adquirir i desenvolupar les habilitats comunicatives principals que marquen i condicionen la relació amb els altres.
- Desenvolupar l'habilitat la cohesió i el treball en equip.
- Adquirir aquelles tècniques del dia a dia que es poden aplicar a l'atenció al pacient/client i proveir d'una acollida i d'un servei amable que ajudin a projectar una imatge positiva del centre.

DURADA

La durada total de la formació és de **16 hores**.

FORMADORS

FMiL. Institut de Formació Mèdica i Lideratge. Diversos formadors:

Diana García, Ferran Ramón Cortés, Albert Gibert i Núria Vilamitjana.

DESTINATARIS/ES

Professionals administratius de BSA.

LLOC, DIA I HORARI

Lloc d'impartició: Sala d'Actes HMB.

Data d'inici: 21 de setembre de 2023.

Data fi: 19 d'octubre de 2023.

Calendari del curs:

- 21 de setembre de 2023 – de 15:00 a 19:00 hores.
- 28 de setembre de 2023 – de 15:00 a 19:00 hores.
- 5 d'octubre de 2023 – de 15:00 a 19:00 hores.
- 19 d'octubre de 2023 – de 15:00 a 19:00 hores.

PLACES

El número de places a cobrir és **24**.

COM INSCRIURE'S

Enviar un correu a formacio@bsa.cat indicant el nom i cognoms, lloc de treball i centre de treball, amb còpia al vostre comandament.

La data límit d'enviament dels correus és el 5 de juliol de 2023.