

PLA DOCENT

# Gestió de les discrepàncies i possibles situacions conflictives amb usuaris

🕒 **Durada:** 30 h 📺 **Modalitat:** en línia



## Presentació

La majoria dels professionals que treballen en organitzacions sanitàries tenen un tracte directe amb usuaris i acompanyants que demanen atenció sanitària, sigui de forma programada o urgent.

Aquesta atenció es dona en un context comunicatiu particular. Per una part, les persones presenten cert nivell de por, angonya i preocupació derivat del procés d'emmalaltir, en un entorn de vegades poc confortable i amb un resultat que no sempre s'adiu amb les seves expectatives, i en contextos personals i socioculturals molt diversos. Per l'altra, els professionals es troben

molt sovint en centres sanitaris amb una pressió assistencial significativa, amb situacions d'alta complexitat tècnica, en entorns molt procedimentals i amb un alt nivell d'estrès, i amb l'obligació d'estar molt orientats a la resolució del problema de salut.

Aquesta interacció (angoixa amb expectatives i complexitat amb responsabilitat) afavoreix l'aparició de conflictes comunicatius i relacionals entre els dos col·lectius, en un moment en què la confiança mútua i la col·laboració esdevenen imprescindibles per a una resolució satisfactòria en el procés de salut dels usuaris.

La presa de consciència d'aquesta situació, així com el coneixement per part dels professionals d'algunes eines de comunicació i de determinades habilitats tècniques i estratègies de gestió de conflictes afavoreixen la disminució del nombre o la intensitat d'aquestes discrepàncies. En conseqüència, generen la creació d'espais saludables en entorns sanitaris i permeten recuperar aquest diàleg imprescindible en la relació professional-usuari.

## Objectius

### Objectius generals:

- Identificar les principals fonts de conflicte en el sector sanitari: aspectes estructurals, aspectes professionals i aspectes relatius a l'usuari o la usuària.
- Adquirir habilitats i tècniques per respondre adequadament a les queixes i reaccions inadequades.

### Objectius específics:

- Conèixer el funcionament del sistema sanitari per poder identificar possibles motius de discrepància i conflicte.
- Conèixer les especificitats dels conflictes en l'àmbit de la salut.
- Saber què és un conflicte i com pot afectar el procés assistencial.
- Conèixer diferents estils d'afrontament.
- Adquirir les eines comunicatives que han de permetre la correcta gestió d'un conflicte, des de la prevenció fins a la contenció i la gestió.

## Competències i habilitats

L'objectiu d'aquesta formació és assolir:

- Capacitat per a analitzar els conflictes.
- Habilitats comunicatives.
- Tècniques mediadores per a la gestió de conflictes.

## Metodologia

Per fer aquesta formació, els i les participants disposen d'un espai virtual on trobaran 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.

Aquesta experiència d'aprenentatge inclou històries o casos pràctics que permeten contextualitzar i connectar de manera significativa i vivencial amb els continguts teòrics.

A banda dels continguts formatius, l'aula incorpora tot un seguit d'activitats amb què complementar i posar en pràctica els coneixements adquirits.

Durant tot el procés d'aprenentatge els i les participants estaran acompanyats/ades per:

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

## Continguts

- Mòdul 1. Organització del sistema sanitari a Catalunya (4 h)
  - Identificació de les causes més comunes de les queixes i conductes agressives per part dels usuaris
  - Carta de drets i deures
  - Gestió de les queixes i reclamacions
- Mòdul 2. Teoria del conflicte (6 h)
  - Què és un conflicte
  - Elements d'anàlisi
  - Evolució del conflicte
  - Anàlisi de situacions i casos concrets
- Mòdul 3. Estils d'afrontament davant dels conflictes (5 h)
  - Reflexió sobre el propi estil habitual de resposta
  - Efectes positius i negatius dels diferents estils
  - Pràctica de respostes assertives
- Mòdul 4. Eines relacionals (5 h)
  - La comunicació és una competència
  - Teoria de la comunicació humana
  - Pilars de la comunicació
  - Altres eines relacionals
  - El paper de les emocions en la comunicació
  - La negociació col·laborativa. Eina fonamental del dia a dia.
- Mòdul 5. Coaching relacional (5 h)
  - La construcció de les relacions.
  - Actes essencials per a construir les relacions
  - Per a què és important la construcció de les relacions en la tasca diària
  - Entrena't per aconseguir millores en les relacions

- Mòdul 6. Mediació (5 h)
  - La mediació en l'àmbit de la salut
  - Responsabilitat de les parts i habilitats necessàries per a gestionar i resoldre els conflictes amb la màxima autonomia possible
  - Eines individuals necessàries per a la gestió alternativa de conflictes. Mirada mediatora
- Continguts de sostenibilitat o economia verda (al llarg del curs)
  - El canvi climàtic i el desenvolupament sostenible
  - La sostenibilitat i els objectius de desenvolupament sostenible (ODS): l'agenda 2030
  - Economia lineal vs. economia circular i regenerativa
  - Regla de les 5 r ecològiques
  - Com reduir la teva petjada de CO<sub>2</sub>

Aquesta acció formativa està vinculada a la Unitat de Competència del Catàleg Nacional de Qualificacions Professionals:

- UC 2-1040-11\_3: Organitzar i implementar el procés de gestió de conflictes

## Avaluació

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

Les condicions necessàries per superar el curs són les següents:

- Visualitzar-ne tot el contingut.
- Obtenir una nota als qüestionaris igual o superior a 7.

En finalitzar, els i les participants valoraran el curs mitjançant una enquesta de satisfacció que inclou la qualificació del professorat, del material, de la documentació i dels coneixements i les habilitats que s'han adquirit.

## Requisits d'accés

El curs va dirigit a la totalitat de professionals de l'àmbit de la salut o a qualsevol professional que hi estigui interessat/ada, així com a mediadors i mediadores que tinguin interès en la gestió de conflictes en l'entorn sanitari.

## Dedicació

El curs té una durada de 30 hores; el tutor o la tutora estarà disponible per atendre els dubtes sobre el contingut en un termini màxim de **48 hores** laborables mitjançant:





- El fòrum de consultes de l'aula.
- El correu electrònic.

Així mateix, per resoldre dubtes de tipus tècnic o incidències, l'equip de coordinació atindrà les consultes mitjançant:

- El fòrum de consultes de l'aula.
- El correu electrònic.
- L'atenció telefònica amb l'horari de dilluns a dijous **de 9:30 a 13:30 h i de 15:30 a 16:30 h**, i els divendres **de 9:30 a 13:30 h**.

## Requisits tècnics

Els **navegadors** compatibles i que es poden utilitzar en la seva última versió són:

-  Google Chrome
-  Firefox
-  Internet Explorer
-  Safari

Recomanacions per a una experiència i un funcionament òptims:

- Visualitzar els continguts, preferiblement, des d'un **ordinador** o una **tauleta**.
- Utilitzar una connexió estable i constant.
- Disposar d'**altaveus o auriculars** per poder escoltar els vídeos integrats en els continguts.

- Habilitar les **finestres emergents** en el navegador on s'estigui fent el curs per permetre la correcta visualització dels continguts.
- Disposar de l'**Acrobat Reader 9** (o superior) per consultar la informació de documents en format PDF.

## Nivells de factor de qualitat

Factor de qualitat	Nivell
Ocupabilitat	
Aprenentatge	
Accessibilitat	

Aquesta formació és 100% subvencionada pel Programa de formació no formal, d'especialitats vinculades a qualificacions professionals (MR2024) del Consorci per a la Formació Contínua de Catalunya.

