



## El apoyo psicológico del celador.

**Sku:** CURUEMCONL0492

**Horas:** 20

**Formato:** HTML

### OBJETIVOS

- Conocer en qué consiste la humanización de los cuidados y otros conceptos relacionados: dignidad humana, deshumanización sanitaria, actitud humanizadora, etc.
- Analizar el proceso de comunicación, los componentes de la comunicación y los diferentes estilos de comunicación que podemos encontrar.
- Describir las diferentes habilidades y técnicas asertivas.
- Estudiar las agresiones en el ámbito sanitario: los factores de riesgo, perfil de agresores, habilidades para la prevención, etc.
- Adquirir conocimientos sobre las contenciones mecánicas.

### CONTENIDOS

Contenidos: Tema I.: Humanización de los cuidados Introducción. La dignidad humana, los derechos y deberes de los pacientes. ¿Qué es la humanización? Actitud humanizadora. Ejemplos. Pacientes críticos. Resumen. Autoevaluación. Tema II.: Relaciones interpersonales Introducción. Impresión de los demás, ¿cómo nos la formamos? Teorías implícitas de la personalidad. Factores influyentes. Resumen. Autoevaluación. Tema III.: La comunicación Comunicación o el acto de comunicar. Comunicación no verbal. Componentes paraverbales. Resumen. Autoevaluación. Tema IV.: Estilos de comunicación Introducción. Estilo de comunicación pasivo o inhibido. Estilo de comunicación agresivo. Estilo de comunicación asertivo. Resumen características de los estilos de comunicación. Resumen. Autoevaluación. Tema V.: Técnicas y habilidades asertivas Introducción. Habilidades asertivas. Habilidad para emitir libre información. Habilidad para hacer autorrevelaciones. Habilidad para formular una crítica. Habilidad para solicitar cambios en el comportamiento o la realización de tareas. Habilidad para pedir que el otro confirme o exprese desacuerdo. Habilidad para hacer preguntas. Técnicas asertivas. Disco rayado. Banco de niebla. Compromiso viable. Acuerdo asertivo. Pregunta asertiva. Claudicación simulada. Resumen. Autoevaluación. Tema VI.: Comunicaciones en situaciones de crisis Características de las situaciones de crisis. Principios generales de intervención en crisis. Comunicación efectiva en situaciones de crisis. Fase I. Contacto psicológico. Fase II. Examinar las dimensiones del

problema. Fase III. Examinar las posibles soluciones. Fase IV. Ayudar a la toma de decisiones. Fase V. Seguimiento. Resumen. Autoevaluación. Tema VII.: Agresiones en el ámbito sanitario Identificación de factores de riesgos. Tipos de alteraciones en la conducta. Perfil de los agresores. Indicadores de riesgos más frecuentes en el trato al paciente. Factores que se relacionan con una conducta agresiva. Habilidades sociales para prevenir las agresiones. La habilidad para denegar una petición. Sugerencias para denegar la petición. Sea breve, amable y firme (use mensajes yo). Persista en lo dicho. La habilidad para formular críticas. Sugerencias para formular una crítica. Habilidades para manejar la hostilidad. Evolución de la situación conflictiva. Curva de la hostilidad. Nunca discuta con el usuario. Autocontrol. Escuchar activamente. Empatizar. Resumen. Autoevaluación. Tema VIII.: Contenciones mecánicas La necesidad de contención mecánica de un paciente deriva del estado de agitación que ponga en peligro su integridad física y la de los que le rodean. Agitación psicomotora. Pacientes críticos. Contención mecánica. Procedimientos. Observaciones y seguimiento. Consecuencias perjudiciales de la inmovilización de los pacientes. Resumen. Autoevaluación.