

Control de Situaciones Conflictivas en el Ámbito Sanitario

Sku: PA33

Horas: 30

Formato: HTML con Animaciones

OBJETIVOS

Unidad 1:

- Familiarizarte con el concepto de conflicto.
- Profundizar en los facilitadores y barreras del manejo de conflictos.
- Reflexionar sobre los diferentes tipos de conflictos y de personas.

Unidad 2:

- Realizar una reflexión personal sobre nuestra forma de afrontar los conflictos.
- Conocer los procesos cognitivos y emocionales que nos influyen a la hora de relacionarnos.
- Afrontar de una manera adecuada los conflictos a través de diferentes habilidades.

Unidad 3:

- Conocer de una manera teórica este síndrome tan extendido entre los trabajadores del ámbito sanitario.
- Manejar diferente mediciones y modelos del Síndrome del Burnout

Unidad 4:

- Profundizar en el origen de las situaciones de Burnout
- Conocer los factores externos e internos que provocan este Síndrome

Unidad 5:

- Conocer diferentes herramientas personales para disminuir las consecuencias del Burnout
- Manejar estrategias concretas de afrontamiento para el síndrome.
- También a nivel grupal, para reducir la influencia de este síndrome en los grupos de trabajo

CONTENIDOS

Unidad Didáctica 1: Gestión de situaciones conflictivas Objetivos Introducción 1. Definición de conflicto 1.1. Conceptos previos 1.2. Indicios de conflicto 1.3. Actitudes ante el conflicto 1.4. Situación conflictiva: pasos a dar 2. Barreras de las situaciones conflictivas 3. Facilitadores de las situaciones conflictivas 4. Tipologías de personas 4.1. Conceptos previos 4.2. Descripción de diferentes estilos de personas 4.3. Cómo dirigirnos a ellas Resumen Caso práctico 1 Caso práctico 2 Test 1 **Unidad Didáctica 2: Conflictos con el paciente** Objetivos Introducción 1. Habilidades para procesar información 1.1. Introducción 1.2. Determinar el estado emocional 1.2.1. Conceptos previos 1.2.2. Variables emocionales 1.2.3. Variables de reactividad 1.3. Analizar los pensamientos 1.4. Identificar el error y transformarlo 2. Habilidades conductuales 2.1. Conceptos previos 2.2. Realizar una entrevista clínica 2.2.1. Diferenciar entre modelos de entrevista informativo y motivacional 2.2.2. Transmitir información y persuadir 2.2.3. Negociar 2.3. Habilidades asertivas 2.4. Afrontamiento de situaciones conflictivas 2.4.1. Modificar el entorno 2.4.2. Modificar el perfil profesional 2.4.3. Plantear acciones orientadas al caso difícil Resumen Caso práctico Test 2 **Unidad Didáctica 3: Síndrome del Burnout Objetivos Introducción** 1. Concepto 1.1. Introducción al concepto del Síndrome del Burnout 1.2. Definición de burnout 1.2.1. Primeros conceptos 1.2.2. Variables personales 1.2.3. Variables organizacionales 1.2.4. Estresores específicos 2. El Maslach Burnout Inventory (MBI) 3. Desarrollo del síndrome y modelos explicativos 3.1. El Burnout como un desarrollo dinámico 3.2. Causas del síndrome 3.3. Factores de riesgo en los profesionales sanitarios 4. Consecuencias del Burnout Supuesto Práctico 4 Resumen Test 3 Evaluación 1 **Unidad Didáctica 4: Factores que influyen en el burnout en ambientes sanitarios Objetivos** Introducción 1. Desencadenantes 1.1. Conceptos clave 1.2. Estresores del ambiente físico 1.3. Condiciones del puesto de trabajo 1.3.1. Factores de estrés laboral 1.3.2. Estresores de la demanda de trabajo 1.3.3. Estresores grupales 1.3.4. Estresores del desarrollo de la carrera 1.4. Contacto con los pacientes 1.5. Factores relacionados con el contenido del puesto de trabajo 1.6. El desempeño de roles profesionales 1.7. La comunicación interna dentro del medio sanitario 1.7.1. Comunicación interna como herramienta de formación y motivación 1.7.2. Aspectos conceptuales de la comunicación interna 1.7.2. Aspectos conceptuales de la comunicación interna 1.7.4. Barreras para la comunicación eficaz en la organización 1.7.5. Principios y objetivos de la comunicación interna 1.8. Factores organizacionales 1.9. Factores extra organizacionales Resumen Caso práctico 5 Test 4 **Unidad Didáctica 5: Prevención e intervención sobre el burnout Objetivos** Introducción 1. Conocimientos previos 2. Estrategias de intervención a nivel individual 2.1. Objetivos de las estrategias de intervención Supuesto Práctico 6 2.2. Solución de problemas 2.3. Gestión personal del tiempo 2.3.1. Introducción Supuesto Práctico 7 2.3.2. ¿Quiénes son los dueños del tiempo? 2.3.3. Herramientas para la gestión del tiempo 2.4. Entrenamiento en control de la ansiedad 3. Estrategias de intervención a nivel grupal: apoyo social 3.1. Introducción al apoyo social 3.2. Características personales y competencia relacional 3.3. El apoyo social en la intervención del Síndrome del Burnout 3.4. Herramientas para la intervención de carácter social 4. Estrategias de intervención a nivel organizacional Resumen Caso práctico 8 Test 5 Evaluación 2 Evaluación Final