

## CRITERIOS DE SELECCIÓN:

1. La selección se hará a través de los responsables de las unidades o cargos intermedios con el fin de compaginar la actividad profesional con la formativa
2. Se primará la relación directa del trabajador con el ciudadano.

**HORAS LECTIVAS: 6**

**Nº TOTAL DE PLAZAS: 25**

### **SECRETARÍA:**

- **UIFC.**
  - **Teléfono: 950 016030 / 716030 y 950 017145 / 717145.**
  - [mdol.sanchez.sspa@juntadeandalucia.es](mailto:mdol.sanchez.sspa@juntadeandalucia.es)

### **CRITERIOS DE EVALUACIÓN**

SE EVALUARÁ LA SATISFACCIÓN AL FINALIZAR LA SESIÓN.  
SE REALIZARÁ CUESTIONARIO DE CONOCIMIENTOS PRE Y POST-ACTIVIDAD.  
PARA LA OBTENCIÓN DEL CERTIFICADO SERÁ NECESARIO ASISTIR A LA TOTALIDAD DE LA ACTIVIDAD.

### **COORDINA**

**D. Andrés Pérez Martínez. Responsable de la Gestoría del Usuario.**

Una vez finalizada la actividad formativa, a fin de facilitar la aplicación de lo aprendido a su práctica profesional puede contactar, en caso necesario, con el Coordinador de la Actividad o con la UIFC



Servicio Andaluz de Salud  
CONSEJERÍA DE SALUD

## **“HABILIDADES DE COMUNICACIÓN Y GESTIÓN DE SITUACIONES DIFÍCILES”**

### **ORGANIZA**

*COMPLEJO HOSPITALARIO TORRECÁRDENAS.  
UNIDAD INTEGRAL DE FORMACIÓN CONTINUADA  
SERVICIO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA*

### **DIRIGIDO A:**

- **PERSONAL NO SANITARIO**

### **FECHAS DE REALIZACIÓN:**

- **1ª EDICIÓN: 22 de abril de 9 a 15 h**
- **2ª EDICIÓN: 4 de mayo de 9 a 15 h**
- **3ª EDICIÓN: 21 de mayo de 9 a 15 h**
- **4ª EDICIÓN: 26 de mayo de 9 a 15 h**
- **5ª EDICIÓN: 18 de junio de 9 a 15 h**
- **6ª EDICIÓN: 25 de junio de 9 a 15 h**
- **7ª EDICIÓN: 29 de octubre de 9 a 15 h**

### **LUGAR DE CELEBRACIÓN:**

Aulas de la Unidad Integral de Formación del Complejo Hospitalario Torrecárdenas.  
Centro Periférico de Especialidades “Bola Azul”. 3ª Planta.  
Carretera de Ronda 226

## **OBJETIVOS GENERALES**

- 📌 Mejorar las habilidades para el afrontamiento de situaciones difíciles en la atención a pacientes y/o familiares.
- 📌 Mejorar la satisfacción de los usuarios que acuden a nuestro Complejo Hospitalario.

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- 📌 Conocer la importancia de la comunicación eficiente.
- 📌 Recordar las técnicas y habilidades de comunicación básica.
- 📌 Conocer el funcionamiento básico de las emociones.
- 📌 Comprender el funcionamiento de las emociones.
- 📌 Conocer técnicas de autocontrol emocional.
- 📌 Analizar las distintas técnicas de autocontrol emocional.
- 📌 Aplicar técnicas de autocontrol emocional.
- 📌 Conocer los factores determinantes que se pueden presentar en situaciones difíciles.
- 📌 Analizar situaciones difíciles en pacientes y / o familiares.
- 📌 Demostrar de forma práctica los conocimientos y habilidades adquiridas en la comunicación de situaciones difíciles.
- 📌 Contribuir al establecimiento de una relación positiva y de ayuda en la relación profesional-ciudadano/a.
- 📌 Compartir buenas prácticas en atención sanitaria.

## **EQUIPO DOCENTE.**

D. Andrés Pérez Martínez. Responsable de la Gestoría del Usuario.  
 Dña. Encarnación Santiago Molina. Psicóloga Clínica.  
 Dña. María José Montoya Vergel. Enfermera SAC  
 Dña Francisca Compan González. Trabajadora social.  
 Dña Ana Haro Yañez. Auxiliar Administrativo.  
 D. Fernando Navarro Vázquez. Jefe de grupo Administrativo.  
 Dña. Francisca López Rodríguez. FEA Anestesia, Reanimación y Terapia del dolor

## **CONTENIDOS, METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DIDÁCTICAS.**

	NOMBRE	CONTENIDO	METODOLOGÍA	TÉCNICA DIDÁCTICA
Unidad 1	Habilidades básicas de comunicación	En esta unidad didáctica abordaremos: Escucha activa. Empatía. Estilos de conducta: Asertiva, agresiva, inhibida. Lenguaje no verbal Identificación de conductas correlativas con cada una de estas habilidades. Ventajas, beneficios de las habilidades de comunicación básicas	Expositiva Demostración práctica Constructiva Trabajo en grupo	Exposición oral (con soporte informático y en papel) Interrogativa Debate dirigido Trabajo grupal e individual
Unidad 2	Autocontrol emocional	- Teoría cognitiva en psicología: Relación entre situación, pensamiento y emoción. - Distorsiones cognitivas. - Técnicas de autocontrol emocional	Expositiva Demostración práctica Constructiva Trabajo en grupo	Exposición oral (con soporte informático y en papel) Interrogativa Simulación Debate dirigido
Unidad 3	Afrontamiento de situaciones difíciles.	En esta unidad se abordará: afrontamiento de situaciones difíciles. Así mismo profundizará en las distintas estrategias de afrontamiento de situaciones difíciles: demoras, colas, desprogramación, malas noticias, reclamaciones, críticas, decir no.	Expositiva Demostración práctica. Trabajo en grupo.	Exposición oral (con soporte informático y en papel) Simulación Debate dirigido