

# L'atenció excel·lent a través de l'entrevista clínica

## Objectiu

### Objectius generals

La relació assistencial és un acte comunicatiu entre persones. Com a tal, requereix d'una sèrie d'habilitats i actituds que persegueixen obtenir el màxim d'informació per tal de poder abordar el problema de l'usuari de la forma més eficaç possible. L'objectiu general d'aquest curs és adquirir la màxima destresa en aquestes habilitats i reflexionar sobre quina és la millor actitud de l'entrevistador.

### Objectius específics

1. Desenvolupar les característiques del bon comunicador: empatia, cordialitat, respecte.
2. Conèixer els elements de la comunicació no verbal.
3. Prendre consciència de la influència del món emocional en la gestió dels conflictes.
4. Practicar l'assertivitat com a habilitat social.

## Contingut

| OBJECTIUS                            | CONTINGUTS                                                                                                             | MISSATGE CLAU                                                   | TEMPS     |
|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-----------|
| Presentació formador/a               | Presentació del formador/a als participants del curs                                                                   |                                                                 | 10 minuts |
| Presentació dels assistents al curs  | Els assistents faran una roda de presentacions individuals tot destacant les seves característiques com a comunicadors | Prendre consciència de les nostres habilitats per poder canviar | 30 minuts |
| Característiques del bon comunicador | Es genera un debat grupal sobre les característiques del bon comunicador                                               | Empatia, cordialitat i respecte com a eixos de les relacions    | 20 minuts |

| OBJECTIUS                                                       | CONTINGUTS                                                                                                                                                                                            | MISSATGE CLAU                                                                      | TEMPS     |
|-----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
|                                                                 |                                                                                                                                                                                                       | interpersonals                                                                     |           |
| L'empatia: la clau per entendre la situació de l'altra persona  | Exposició teòrica del concepte d'empatia                                                                                                                                                              | L'equilibri emocional és una condició indispensable per relacionar-se amb empatia  | 20 minuts |
| Conèixer els elements de la comunicació no verbal (CNV)         | Es visualitza una entrevista clínica i es classifiquen els diferents components de la CNV: imatge del professional, característiques de la veu, expressió facial, posició corporal, entorn de treball | "No hi ha una segona oportunitat per causar una primera bona impressió"            | 40 minuts |
| La CNV és l'expressió del món emocional                         | Les emocions consten de tres components. D'ells, el component conductual s'expressa a través de la CNV                                                                                                | La congruència en el missatge es detecta a través de la CNV                        | 20 minuts |
| Explorar els motius dels conflictes                             | Es genera un debat grupal entorn a la frase:<br>"L'home no està pertorbat per les coses, sinó per la visió que té d'elles"                                                                            | Cadascú té la seva realitat. El conflicte apareix quan "xoquen" dues realitats     | 20 minuts |
| Conèixer com es generen les nostres realitats a nivell cerebral | Les il·lusions òptiques com a exemple d'errors de percepció<br><br>Abordatge d'alguns dels errors cognitius més freqüents: generalització, etiquetatge, catastrofisme...                              | Prendre consciència de la nostra realitat ens ajuda a ajustar-nos a la dels altres | 30 minuts |
| Comportaments tipus: agressivitat, passivitat, assertivitat     | Explicació teòrica sobre el concepte d'assertivitat<br><br>Pràctica de les estratègies: crítica constructiva i tècnica ESCALA                                                                         | L'assertivitat és una habilitat social útil en la resolució de conflictes          | 50 minuts |

## Metodologia

---

Durant el curs la interacció entre formador i assistents és constant, amb l'objectiu d'anar adaptant els continguts teòrics a les necessitats del grup.

S'utilitzaran eines de *role-play* i visualització de vídeos, així com estones de reflexió sobre la pràctica individual dels assistents.

**Coordinadors:** Isabel Ortiz

**Durada:** 4 hores

**Places:** 25

**Dirigit a:** Metges d'Atenció Primària

*\* Podeu consultar l'estat de l'acreditació a la web de la CAMFiC: [www.camfic.cat](http://www.camfic.cat)*