



CONTROL DE SITUACIONES CONFLICTIVAS EN EL ÁMBITO SANITARIO

DURACIÓN: 30 horas

CRÉDITOS ECTS: 0

OBJETIVOS

- 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.
- 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.
- Conocer de una manera teórica este síndrome tan extendido entre los trabajadores del ámbito sanitario.
- Manejar diferentes mediciones y modelos del Síndrome del Burnout.
- Profundizar en el origen de las situaciones de Burnout.
- Conocer los factores externos e internos que provocan este Síndrome.
- 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.

PROGRAMA CONTENIDOS

1. GESTIÓN DE SITUACIONES CONFLICTIVAS

1.1. Definición de conflicto.

1.1.1. Conceptos previos.

1.1.2. Indicios de conflicto.

1.1.3. Actitudes ante el conflicto.

1.1.4. Situación conflictiva: pasos a dar.

1.2. Barreras de las situaciones conflictivas.

1.3. Facilitadores de las situaciones conflictivas.

1.4. Tipologías de personas.

1.4.1. Conceptos previos.

1.4.2. Descripción de diferentes estilos de personas.

1.4.3. Cómo dirigirnos a ellas.

2. CONFLICTOS CON EL PACIENTE

2.1. Habilidades para procesar información.

2.1.1. Introducción.

2.1.2. Determinar el estado emocional.

2.1.3. Analizar los pensamientos.

2.1.4. Identificar el error y transformarlo.

2.2. Habilidades conductuales.

2.2.1. Conceptos previos.

2.2.2. Realizar una entrevista clínica.

2.2.3. Habilidades asertivas.

2.2.4. Afrontamiento de situaciones conflictivas.

3. SÍNDROME DEL BURNOUT

3.1. Concepto.

3.1.1. Introducción al concepto del Síndrome de Burnout.

3.1.2. Definición de burnout.

3.2. El Maslach Burnout Inventory (MBI).

3.3. Desarrollo del síndrome y modelos explicativos.

3.3.1. El Burnout como un desarrollo dinámico.

3.3.2. Causas del síndrome.

3.3.3. Factores de riesgo en los profesionales sanitarios.

3.4. Consecuencias del Burnout.

4. FACTORES QUE INFLUYEN EN EL BURNOUT EN AMBIENTES SANITARIOS

4.1. Desencadenantes.

4.1.1. Conceptos clave.

- 4.1.2. Estresores del ambiente físico.
- 4.1.3. Condiciones del puesto de trabajo.
- 4.1.4. Contacto con los pacientes.
- 4.1.5. Factores relacionados con el contenido del puesto de trabajo.
- 4.1.6. El desempeño de roles profesionales.
- 4.1.7. La comunicación interna dentro del medio sanitario.
- 4.1.8. Factores organizacionales.
- 4.1.9. Factores extraorganizacionales.

5. PREVENCIÓN E INTERVENCIÓN SOBRE EL BURNOUT

- 5.1. Conocimientos previos.
- 5.2. Estrategias de intervención a nivel individual.
 - 5.2.1. Objetivos de las estrategias de intervención.
 - 5.2.2. Solución de problemas.
 - 5.2.3. Gestión personal del tiempo.
 - 5.2.4. Entrenamiento en control de la ansiedad.
- 5.3. Estrategias de intervención a nivel grupal: apoyo social.
 - 5.3.1. Introducción al apoyo social.
 - 5.3.2. Características personales y competencia relacional.
 - 5.3.3. El apoyo social en la intervención del Síndrome de Burnout.

5.3.4. Herramientas para la intervención de carácter social.

5.4. Estrategias de intervención a nivel organizacional.