

## COMUNICACIÓN EFECTIVA Y TRABAJO EN EQUIPO EN ENTORNOS SANITARIOS

REF: ED1163-20

HORAS: 20 horas de estudio recomendadas  
Formación on-line / Teleformación

### SEGUIMIENTO, ASESORAMIENTO PERSONALIZADO y APOYO TÉCNICO

Este curso cuenta en todo momento con el apoyo de un equipo de atención al alumno cuyo objetivo es asesorar sobre cualquier duda o incidencia técnica que el alumno pueda tener durante su realización. Su misión es facilitar la realización satisfactoria del curso de forma cómoda y flexible a las necesidades de cada alumno.

### DOCENTES y TUTORES:

Este curso está tutorizado por **profesionales expertos en la materia a trabajar**, con amplia **experiencia laboral**, además de **experiencia docente** en universidades, escuelas profesionales y escuelas de negocios.

**Su misión es adaptar el contenido on-line a los alumnos y sus necesidades concretas**, con el objetivo de garantizar el aprendizaje práctico de los contenidos. Nuestros tutores están a disposición de los alumnos para solventar cualquier duda o problema que encuentren.

### SISTEMA DE APRENDIZAJE Y METODOLOGÍA

Nuestro sistema de aprendizaje se basa **en convertir el curso en una experiencia enriquecedora, eficaz, flexible y personalizada**. Para ello todo nuestro equipo, docentes, tutores y asesores, mantienen en todo momento una interacción directa con cada alumno, personalizando el plan de estudio que mejor resultado le garantice.

La realización del curso se lleva a cabo mediante **Metodología Online**, para lo cual **EDESAE** pone a disposición de los alumnos su Plataforma de Formación (LMS) configurada para una ágil y fácil navegación y que además **incorpora herramientas innovadoras que permiten al alumno el aprendizaje de forma enriquecedora, amena y dinámica:**

- Foros de interacción y debate con el grupo de trabajo.
- Mensajería individual y directa con los docentes y tutores para efectuar las consultas necesarias.
- Material didáctico multimedia.
- Videos explicativos de la materia teórica.
- Manual digital descargable.
- Enlaces y adjuntos para ampliar la información y contenidos principales.
- Ejercicios interactivos para la aplicación práctica de los conocimientos aprendidos.
- Evaluaciones y tests para comprobar el aprendizaje del alumno.

## COMUNICACIÓN EFECTIVA Y TRABAJO EN EQUIPO EN ENTORNOS SANITARIOS

REF: ED1163-20

HORAS: 20 horas de estudio recomendadas  
Formación on-line / Teleformación

### OBJETIVOS

- Identificar los principios básicos de la comunicación.
- Diferenciar distintas situaciones que dificulten la comunicación.
- Aprender las principales habilidades de comunicación y habilidades sociales que facilitan establecer una comunicación interpersonal eficaz.
- Entender cómo se aplican las habilidades de comunicación eficaz en la relación con el paciente.
- Conocer los principios del trabajo en equipo, sus características, ventajas y dinámica dentro de un entorno sanitario y de emergencias.

### CONTENIDOS:

#### BLOQUE 1: Principios básicos de la comunicación eficaz.

**Introducción. El papel de la comunicación en la atención sanitaria.**

#### **2.1. Elementos que intervienen en la comunicación.**

- 2.1.1. Emisor.
- 2.1.2. Receptor.
- 2.1.3. Mensaje.

#### **2.2. Canales comunicativos: auditivo, visual, táctil, olfativo.**

#### **2.3. Tipos de comunicación.**

- 2.3.1. Lenguaje verbal.
- 2.3.2. Lenguaje no verbal.

#### **2.4. Dificultades de la comunicación.**

- 2.4.1 Mensajes que dificultan la comunicación.

#### **2.5. Cómo elaborar un mensaje eficaz.**

- 2.5.1. Método del inventario.
- 2.5.2. Fórmula K.I.S.S.
- 2.5.3. 10 Principios simples para hablar eficazmente.

## COMUNICACIÓN EFECTIVA Y TRABAJO EN EQUIPO EN ENTORNOS SANITARIOS

REF: ED1163-20

HORAS: 20 horas de estudio recomendadas  
Formación on-line / Teleformación

### **BLOQUE 2. Habilidades básicas que mejoran la comunicación interpersonal. Empatía.**

- 3.1. Definición de empatía.
- 3.2. Historia y concepto contemporáneo de Empatía.
- 3.3. Las diferentes facetas de la Empatía.
- 3.4. Nuestro cerebro y la Empatía.
- 3.5. El síndrome de desgaste por Empatía o Fatiga por Compasión (FC) y su manejo. La Empatía.
- 3.6. Utilidad y características de las personas empáticas. Cómo desarrollar y transmitir Empatía.

### **BLOQUE 3. Habilidades básicas que mejoran la comunicación interpersonal. La Escucha Activa.**

- 4.1. Diferencias entre Oír y Escuchar.
- 4.2. Tipos de escucha.
- 4.3. Fases de la Escucha Activa y pasos a seguir para su puesta en práctica.
- 4.4. Decálogo de recomendaciones para escuchar activamente.

### **BLOQUE 4. Habilidades sociales. Asertividad y Gestión de Conflictos**

- 5.1. Acerca de la Asertividad: significado, características y principios.
- 5.2. Los 3 estilos de conducta: Pasivo, Agresivo y/o Manipulador, Asertivo.
- 5.3. Por qué, cómo y para qué sirve ser asertivo.
- 5.4. Aplicación de la Asertividad.
- 5.5. Principales técnicas asertivas.
- 5.6. Asertividad y gestión de conflictos.

### **BLOQUE 5. La comunicación en el entorno sanitario. Trato y comunicación con el paciente.**

- 4.2. El actual rol del paciente y del profesional sanitario.
- 4.3. La relación entre el profesional sanitario y el paciente. La Relación de Ayuda.
- 4.4. Recomendaciones para una comunicación efectiva con el paciente.

### **BLOQUE 6. Habilidades para el Trabajo en Equipo.**

- 5.1. Introducción. Trabajar en equipo ¿por qué?
- 5.2. Diferencias entre grupo y equipo de trabajo.
- 5.3. Ventajas del trabajo en equipo.
- 5.4. Ingredientes y necesidades del trabajo en equipo.
- 5.5. Inconvenientes y disfunciones del trabajo en equipo.
- 5.6. Principales estrategias y recomendaciones para trabajar en equipo.