

# I quan el pacient arriba enfadat, què fem?

## Objectius

- **Conèixer estratègies** comunicatives per tal de prevenir les possibles situacions complexes en l'atenció al pacient.
- **Adquirir recursos** per la gestió de situacions difícils en la relació interpersonal.
- **Aprendre a realitzar** negociacions col·laboratives amb el pacient per arribar als acords necessaris per optimitzar la resolució i la percepció subjectiva del tracte obtingut.



## Programa

### 1. Bases de la comunicació professional

Principis de comunicació de Palo Alto aplicats a l'atenció al pacient  
Objectius comunicatius en situació de conflicte amb el pacient  
Recursos comunicatius: escolta activa, reformulació i respostes empàtiques

### 2. Procés general per tractar les queixes/ reclamacions

Esquema del procés general  
Tipologia de queixes  
Reconeixement i respostes professionals

### 3. Gestió de la corba de l'hostilitat

L'hostilitat i la seva dinàmica  
Gestió professional de la corba

### 4. Negociació col·laborativa amb el pacient

Què és la negociació col·laborativa: creences i comportaments comunicatius  
Anàlisi i resolució de casos amb i sense negociació col·laborativa

### 5. Resolució de casos reals

Tipologia de situacions i estratègies d'actuació

### 6. Conclusions finals i pràctiques professionals



**Durada: 10 hores**