

PROGRAMA DE COMPETÈNCIES TRANSVERSALS

GESTIÓ EMOCIONAL PER A PROFESSIONALS DE L'ATENCIÓ SOCIAL I SANITÀRIA

criteris i eines per reforçar el benestar professional i la qualitat assistencial.



20 de Novembre 2026



8 hores

01

PRESENTACIÓ

Els professionals de l'atenció social i sanitària desenvolupen la seva tasca en contacte directe amb les necessitats, les expectatives i les emocions de pacients, usuaris i famílies.

A més dels coneixements tècnics, aquesta activitat requereix capacitat d'escolta, empatia i habilitats per donar resposta a situacions diverses, sovint complexes i amb una elevada demanda emocional.

En el dia a dia, poden sorgir moments d'incertesa, frustració, desacord o tensió que influeixen en la manera de comunicar-se i d'intervenir. Reconèixer les pròpies reaccions i comprendre com les interpretacions, els judicis i el diàleg intern condicionen la resposta permet abordar aquestes situacions amb més consciència i criteri professional.

La comunicació i l'establiment de límits són especialment rellevants en la relació assistencial. Escoltar i reconèixer el malestar de l'altra persona, aclarir expectatives i expressar què es pot oferir ajuda a construir relacions de confiança i a reconduir converses difícils. Aquestes habilitats també afavoreixen la col·laboració i la gestió dels desacords dins dels equips.

Ahora, la implicació que exigeixen les professions d'atenció fa necessari disposar de pautes per prevenir l'acumulació de càrrega emocional i preservar el benestar professional. Identificar els senyals de desgast, gestionar l'impacte de les situacions viscudes i demanar suport són aspectes que cal treballar, tenint en compte tant els recursos individuals com les pràctiques d'equip i les condicions de l'organització.

El programa s'adreça a professionals de l'atenció social, sanitària i sociosanitària que mantenen una relació directa amb pacients, usuaris i famílies, així com a responsables i coordinadors d'equips que vulguin reforçar aquestes competències en el seu àmbit de treball.



02

PER QUÈ AQUEST SEMINARI?

- Comprendre com les emocions, les interpretacions i les reaccions personals influeixen en la resposta professional davant de situacions complexes en l'atenció social i sanitària.
- Adquirir eines per gestionar les emocions, mantenir l'autocontrol i respondre amb més consciència i criteri en situacions de tensió.
- Desenvolupar habilitats de comunicació assertiva, escolta activa i establiment de límits per gestionar demandes, queixes i desacords amb pacients, usuaris, famílies i equips.
- Identificar els senyals de desgast emocional i incorporar estratègies per prevenir la sobrecàrrega, preservar el benestar professional i afavorir la qualitat assistencial.



03

OBJECTIUS



Identificar com les pròpies emocions i interpretacions condicionen la resposta professional i aplicar recursos per gestionar-les en situacions de tensió.



Aplicar tècniques de comunicació per aclarir demandes, establir límits i reconduir desacords amb pacients, usuaris, famílies i equips.



Reconèixer els factors i senyals de desgast emocional i definir pautes de prevenció i suport aplicables al lloc de treball.

04

CONTINGUT

- 1 Gestió emocional aplicada a l'atenció professional
- 2 Comunicació i límits en la relació assistencial
- 3 Prevenció del desgast i benestar professional

PROGRAMA

1

Gestió emocional aplicada a l'atenció professional

- Comprensió de les emocions en situacions d'atenció social i sanitària.
- Autoconeixement amb el model Bridge: identificació del propi estil relacional i de les reaccions davant de situacions exigents amb pacients, usuaris i famílies.
- Influència del diàleg intern, les interpretacions i els judicis en la resposta professional.
- Recursos per regular la resposta i mantenir el criteri en situacions de tensió.

2

Comunicació i límits en la relació assistencial

- Comunicació en situacions d'alta sensibilitat: adaptació als diferents estils relacionals de pacients, usuaris, famílies i equips.
- Escolta activa: identificar necessitats, comprendre demandes i aclarir expectatives.
- Llenguatge descriptiu i constructiu per afavorir el diàleg.
- Assertivitat: expressar necessitats, posar límits i comunicar què podem oferir.
- Gestió de queixes, exigències i desacords: reconduir converses i establir acords realistes.
- Comunicació entre professionals: demanar suport i abordar tensions dins de l'equip.

3

Prevenió del desgast i benestar professional

- Identificació de factors de risc i senyals d'acumulació de càrrega emocional en les professions d'atenció.
- Prevenció de la sobreimplicació: acompanyar amb empatia mantenint els límits professionals.
- Recursos per gestionar l'impacte de situacions complexes i facilitar la desconexió després de la jornada.
- Suport entre companys i pràctiques d'equip que afavoreixen el benestar.
- Identificació de necessitats que requereixen suport o mesures de l'organització.
- Pla personal d'aplicació per incorporar les eines a la pràctica quotidiana.



06

A QUI VA DIRIGIT?

El seminari s'adreça a professionals de l'àmbit social, sanitari i sociosanitari que desenvolupen la seva activitat en contacte directe amb pacients, usuaris i famílies, i que necessiten gestionar situacions d'elevada demanda emocional, millorar la comunicació i reforçar el seu benestar professional.

Està especialment indicat per a:



Professionals de l'atenció directa que vulguin adquirir eines per gestionar situacions de tensió, comunicar-se de manera assertiva, establir límits i afrontar amb més seguretat les dificultats que poden sorgir en la relació assistencial.

També s'adreça a responsables, coordinadors i comandaments d'equips de l'àmbit social i sanitari que vulguin reforçar les seves competències emocionals i relacionals, afavorir la comunicació entre professionals i contribuir a prevenir el desgast emocional dels equips.

El programa és especialment útil per a aquells professionals que vulguin aprendre a gestionar les pròpies emocions, acompanyar amb empatia sense perdre els límits professionals i incorporar estratègies pràctiques per preservar el benestar i la qualitat assistencial.

METODOLOGIA

El programa combinarà explicacions breus i participatives amb l'anàlisi de casos pràctics basats en situacions habituals de l'atenció social i sanitària. Es treballaran les dificultats que poden sorgir en la relació amb pacients, usuaris, famílies i equips, connectant els continguts amb la realitat quotidiana dels professionals.

01

Qüestionari Bridge

Els participants completaran el qüestionari Bridge per identificar el propi estil relacional. A partir dels resultats, es treballarà com aquest estil influeix en la relació amb pacients, usuaris, famílies i companys, i com adaptar la comunicació a diferents persones i situacions de la pràctica assistencial.

02

Autoconeixement i reflexió guiada

Mitjançant l'intercanvi d'experiències i la reflexió guiada, els participants podran identificar les seves respostes davant de situacions de tensió i explorar alternatives per gestionar-les amb més criteri. Es posarà especial atenció en la comunicació, l'establiment de límits i la prevenció del desgast emocional.

03

Aplicació a l'entorn professional

Identificació d'eines i pautes concretes per gestionar situacions de tensió, establir límits, prevenir el desgast emocional i transferir els aprenentatges al lloc de treball.

**Carme Bonet Anglarill****Experiència professional**

Lingüista amb més de 25 anys d'experiència en el disseny i la facilitació d'experiències d'aprenentatge per a professionals i equips. Té postgraus en Creativitat i Innovació per la Universitat Pompeu Fabra, Desenvolupament del Talent per la Universitat de Barcelona i Pensament i Creativitat per la Universitat Ramon Llull. Ha complementat aquesta preparació amb formació en facilitació sistèmica, intel·ligència emocional i gestió del canvi.

La seva trajectòria docent inclou col·laboracions amb la Fundació Factor Humà i Unió Consorci Formació, on ha impartit programes per a directius i professionals del sector sanitari i social. Forma part de l'equip docent del Programa d'Expertesa Universitària en Talent Femení d'UCF.

El seu estil formatiu combina participació, creativitat i reflexió amb exercicis pràctics. Situa les converses i les situacions professionals al centre de l'aprenentatge, facilitant que els participants explorin noves formes de comunicar-se, relacionar-se i col·laborar en el seu entorn de treball.

INFORMACIÓ PRÀCTICA

NOVEMBRE

DL	DM	DC	DJ	DV	DS	DG
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30						



20 de Novembre de 2026



9:00h - 17:00h



480€ (igi exclòs) Dinar inclòs



ONLIVE LEARNING

CONNECTA'T A LA PRESENCIALITAT

A LIDERA oferim la possibilitat de participar en els nostres seminaris presencialment o en format OnLive Learning. Gràcies a l'equipament tecnològic de la nostra sala de formació, els participants OnLive poden seguir la sessió en directe, interactuar amb el formador, plantejar preguntes i participar en les activitats, mantenint una experiència d'aprenentatge propera a la presencial.

Dues modalitats, una mateixa experiència formativa.

POLÍTICA DE CANCEL·LACIÓ:

En cas d'anul·lació de la inscripció per un imprevist, cal notificar la baixa 5 dies abans de l'inici del programa per tenir dret al reemborsament de l'import total. Si es notifica fora d'aquest termini el reemborsament serà del 60% de l'import. Les cancel·lacions un cop iniciat el programa no tenen dret a devolució.

APRÈN ■ DECIDEIX ■ LIDERA

