

# ESTRATÈGIES DE GESTIÓ EMOCIONAL EN L'ÀMBIT ADMINISTRATIU SANITARI D'ATENCIÓ A L'USUARI

Ester Garcia Galvez i Raquel Rodríguez Santiago  
Hospital Josep Trueta

## INTRODUCCIÓ

Dins l'àmbit administratiu sanitari d'atenció al públic és freqüent trobar-se amb situacions relacionals complexes de gestionar com actituds poc respectuoses, exigències, que comporten un desgast emocional important; essent un repte oferir una excel·lència en el tracte amb les persones des d'una resposta emocional equilibrada i desitjable.

## OBJECTIU

- ✓ Solucionar de manera apropiada les queixes i exigències dels usuaris amb una actitud positiva i de servei.
- ✓ Identificar, acceptar i gestionar de forma constructiva les mateixes emocions davant de situacions conflictives.

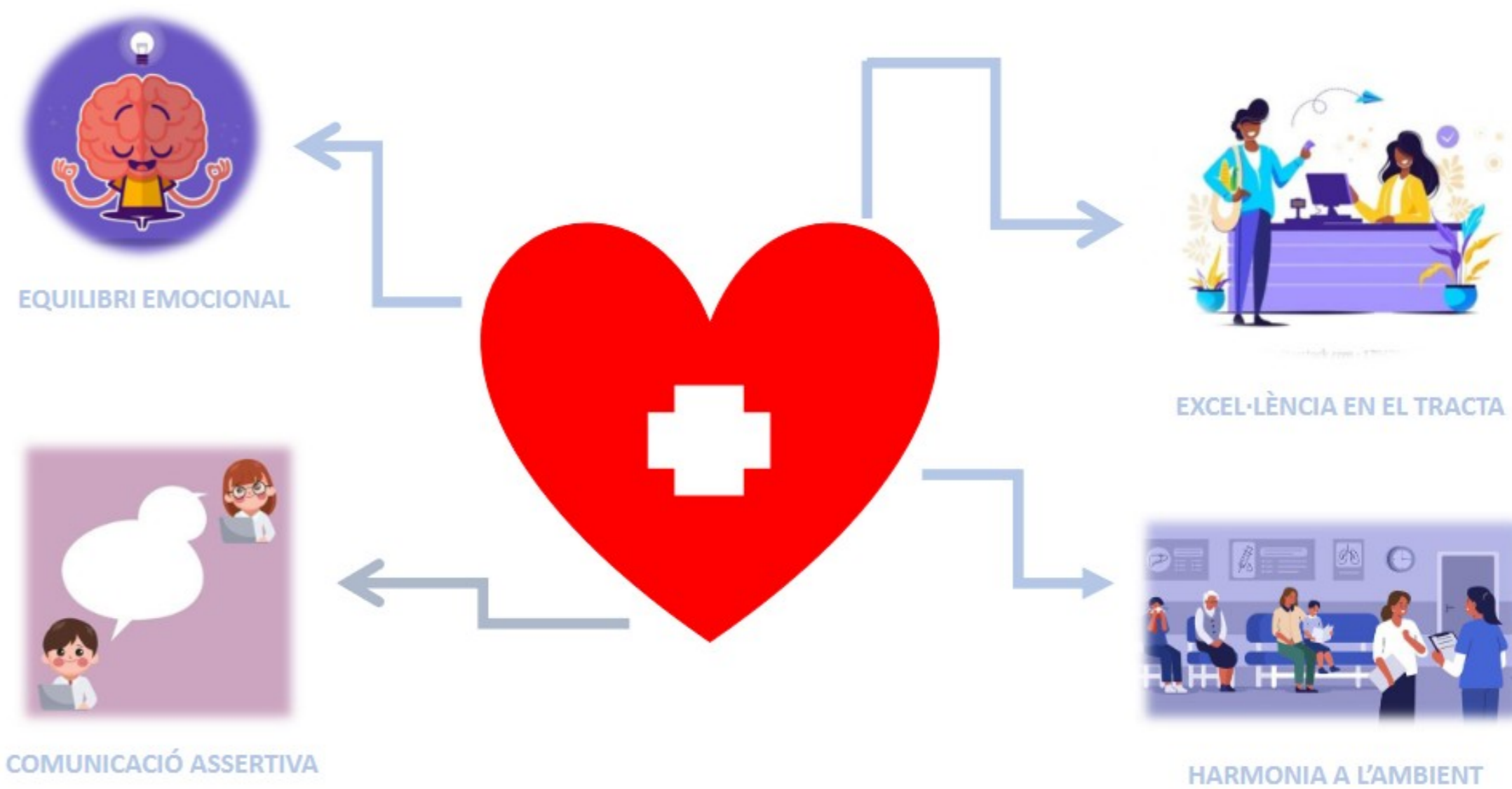
## MATERIAL I MÈTODE

Les estratègies, recursos i tècniques per a una bona gestió emocional necessiten una pràctica freqüent. Es divideixen en tres blocs:

1. La comunicació conscient
2. L'àmbit mental
3. L'àmbit físic

## RESULTATS

Qualitats com la paciència, empatia, sensibilitat, respecte, tolerància, autoconsciència, control, motivació i autoestima, són actituds resultants d'una bona gestió emocional a l'hora d'interaccionar amb l'usuari.



Resultats d'una bona gestió emocional i atenció a l'usuari

## CONCLUSIONS

Conèixer els factors interns i externs que ens provoquen estrès en la interacció amb l'usuari, i aprendre a gestionar-los positivament, aconseguim una comunicació emocional satisfactòria.