



GESTIÓ DE CONFLICTES I ATENCIÓ A LES PERSONES



OBJECTIUS

- / Què entenem per situació difícil i quins tipus de situacions difícils ens podem trobar.
- / La comunicació en l'atenció a les persones.
- / Prevenir el conflicte. Tècniques i estratègies de control emocional.
- / Com tractar les situacions difícils.
- / Passos per a abordar el conflicte.
- / Tipus de conflictes més habituals com respondre a les objeccions i a les crítiques.



CONTINGUTS

- / Definició situació difícil i/o conflictiva
- / La comunicació com a única eina resolutiva
- / Tractament de situacions difícils
- / Com prevenir, gestionar i resoldre conflictes
 - o Entre usuaris i professionals i entre iguals



FORMADORA

/ **Nuria Sanchez**

- : Directora del projecte Jo decideixo, Jo resolc.
- : Presidenta de l'associació diversitat i ciutadania.
- : Treballadora social i mediadora.



DADES D'IMPARTICIÓ DEL CURS

Dies **13, 20, 25 i 27 abril 2018**

Horari: de 9:30 a 14:30h

Lloc: **Seu de Dincat. C/ Joan Guell, 90-92 – 08028 Barcelona**

Total hores curs: 20h

IMPORTANT: el dia 25 d'abril, l'horari és de 9 a 14h.



INSCRIPCIÓ AL CURS

- / **Període de preinscripció:**
fins el 12 d'abril o fins esgotar les places.
- / **Preu de la inscripció: 260 €** (formació bonificable)
- / **Per formalitzar la inscripció, cal:**
 - : **1.** Omplir el formulari d'inscripció que trobareu al següent link (amb totes les dades que es demanen): [Formulari d'inscripció](#)
 - : **2.** Fer l'ingrés al compte del Banc Santander:
IBAN ES51 0049 1878 9022 1029 9514,
amb el concepte: Nom participant + **CONF,**
i enviar el rebut de pagament, via mail a Roger Edo redo@dincat.cat
- / Per a qualsevol consulta, podeu contactar amb Olga Poyatos:
opoyatos@dincat.cat

*(No es considerarà inscrit el participant que no hagi formalitzat la matrícula d'acord amb aquestes instruccions).



INFORMACIÓ D'INTERÈS

- / Dincat AEES es reserva el dret d'anul·lar o canviar les dates del curs. L'avís sempre serà amb una setmana d'antelació abans de l'inici.
- / A la finalització del curs, es farà lliurament del certificat d'aprofitament que acreditarà la realització de la formació, sempre i quan s'hagi assistit al 75% de les hores totals del curs.