



GESTIÓ DE CONFLICTES EN L'ATENCIÓ A LES PERSONES



OBJECTIUS

L'objectiu principal d'aquesta formació és que les persones participants puguin adquirir i integrar les habilitats i recursos propis per gestionar conflictes de la convivència i que els puguin aplicar en el seu quefer professional, ja sigui a l'atenció directa com no. La possibilitat de posar-ho en pràctica no depèn ni del nivell de governament ni de que la resta de persones de l'empresa sapiguem.

- / Entendre el conflicte i saber gestionar-ho
- / Aportar vitalitat a la institució
- / Oferir regles per a la comunicació i per a la presa de decisions
- / Conèixer i practicar nous enfoc del treball en equip
- / Facilitar processos per a la resolució pràctica dels problemes que emergeixen



CONTINGUTS I METODOLOGIA

Mòdul 1 Convivència i conflicte

- / La convivència i la cooperació
- / El conflicte i el problema
 - Com identificar-ho
 - Que genera
 - Com s'origina
 - Quines son les fases
 - Com viure en el conflicte



Mòdul 2 Resolució de conflictes

- / La comunicació com a única eina resolutiva
 - Identificació dels sentiments pròpies i de l'altra persona
 - Identificació de les necessitats pròpies i de l'altra persona
 - Identificació de les estratègies pròpies i de l'altra persona
- / Tractament de situacions difícils
 - Definició situació difícil
 - Eines per minimitzar l'impacte del conflicte
- / Com prevenir, gestionar i resoldre conflictes
 - Eines i estratègies per posar-ho en pràctica al meu lloc de treball

Mòdul 3 Competències actitudinals necessàries

- / Enfoc en solucions
 - Escolta
 - Empatia i autoempatia

Mòdul 4 Aplicabilitat

- / Gestió del canvi
- / Gestió de la negativitat (queixes, malestar, crítiques, enveges, autoritarisme)



FORMADORS

/ **Nuria Sanchez**

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



DADES IMPARTICIÓ DEL CURS

Dies: 8, 15, 22 i 29 d'octubre de 2019

Horari: de 9:30 a 14:30h

Lloc: Upgrade Formació. C/ Vallespir, 39 – local. 08028 Barcelona

Total hores curs: 20h



INSCRIPCIÓ AL CURS

- / **Període de preinscripció:** 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 + **GCONF,**

i enviar el rebut de pagament, via mail a Roger Edo

redo@aeesdincat.cat

- / Per a qualsevol consulta, podeu contactar amb Roger Edo:
redo@aeesdincat.cat

**(No es considerarà inscrit el participant que no hagi formalitzat la matrícula d'acord amb aquestes instruccions: [inscripció i pagament](#)).*



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.