



SE AUS

Sociedad Española de
Atención al Usuario de la Sanidad

TALLER: *Gestió positiva del conflicte*

Gestió positiva del conflicte en l'àmbit sanitari. *El conflicte està ubicat de forma natural en las relacions humanes i és un element necessari en la construcció humana, de les organitzacions i de les realitats socials. Les organitzacions sanitàries son cada vegada més complexes i les situacions de conflicte augmenten dia a dia. Això explica la necessitat de fomentar les relacions interpersonals positives, en el si dels centres i en la relació amb els usuaris. Aquest fet, se'ns dubte, millorarà la qualitat del servei que oferim i afavorirà la resposta a las demandes dels nostres usuaris i també les de la pròpia organització. La gestió positiva de conflictes que plantejem en aquest curs pretén el tractament del conflicte com una oportunitat de canvi i de reconeixement de las partes implicades que permeti enriquir-nos mútuament.*

CURS ADREÇAT A

- Professionals de l' ICAM de Lleida.

OBJECTIU

- Entendre el conflicte, els elements que hi conflueixen , la seva dinàmica, en funció de com se'l tracta, i les diferents formes d'afrontar-lo.
- Millorar les habilitats de comunicació per utilitzar-les en la gestió positiva del conflicte.
- Comprendre la importància de les actituds i els valors en la comunicació.
- Identificar els recursos que ens ofereix la comunicació com a element clau per afrontar i prevenir el conflicte.
- Conèixer les diferents formes de gestió de conflictes i especialment la mediació, els seus avantatges i inconvenients.
- Saber diferenciar i actuar davant de situacions de violència en el lloc de treball.

METODOLOGIA

- Exposicions teòriques.
- Aplicació de les tècniques i habilitats que es vagin treballant , mitjançant l'aplicació en casos pràctics.

DOCENT

M. Rosa Carulla Raich

Infermera. Màster en gestió i resolució de conflictes i en Mediació per la Universitat de Barcelona. Professora col·laboradora de la Fundació Universitària del Bages. Cap de la Unitat d'Atenció a l'Usuari d'ALTHAIA . Xarxa Assistencial Universitària de Manresa . Membre de la SE AUS.

HORES, DATES I LLOC

5 hores en horari de 10 a 15 hores, el dia 13 de novembre 2015.

Lloc: ICAM. Lleida.



SEAUS

Sociedad Española de
Atención al Usuario de la Sanidad

CONTINGUTS I PROGRAMA DOCENT

El Conflicte

- Consideracions bàsiques: Definició, origen, concepció tradicional , visió.
- Elements positius i negatius del conflicte.
- Causes i factors del conflicte: els factors en l'àmbit sanitari.
- Costos del conflicte.

Formes de resolució de conflictes

- Actors del conflicte en l'àmbit sanitari/social.
- L'escalada del conflicte.
- Formes d'afrontar el conflicte.
- Sistemes de resolució de conflicte.

Eines per gestionar el conflicte. La comunicació

- Comunicació interpersonal : Assertiva. Agressiva i Passiva.
- Tècniques de comunicació per la gestió del conflicte.
- Competència professional.

Cóm afrontar el conflicte

- Elements per perdre la por al conflicte.
- Habilitats emocionals.
- Maneig de la persona hostil / enfadada
- Avaluació de la resolució del conflicte.