

### Objectius:

- Conèixer i comprendre què és el conflicte, com evoluciona, quins són els mecanismes de transformació i els professionals que poden donar suport en cas de conflictes.
- Elaborar protocols d'actuació davant de conflictes amb l'usuari.
- Aprendre a donar resposta o canalitzar els conflictes.
- Conèixer les diferents tècniques de gestió de conflictes.
- Aprendre a gestionar el conflicte i a contenir actituds i comportaments potencialment agressius.
- Aprendre a preveure, detectar i donar resposta a possibles focus de problemes que puguin derivar a comportament d'agressivitat per part dels altres.

### Continguts:

- Teories del conflicte.
- Estratègies de treball.
- La negociació.
- La mediació.
- Arbitratge.
- Elements emocionals que intervenen en el conflicte.
- La comunicació en situació de conflicte.
- Tipus de comunicació.
- Assertivitat.
- Programació neurolingüística (PNL).

### Metodologia:

Activa i basada en l'aprenentatge pràctic mitjançant exercicis individuals i d'equip.

### Adreçat a:

Tots els treballadors i treballadores del sector sanitari i d'atenció a la dependència.

### Durada:

20 hores

### Dates i horari:

30 de juny, 5 i 7 de juliol de 2010. De 09:30 a 14:30 i de 15:30 a 18:00 excepte dia 7, només matí.

### Equip docent:

**Carmen Escudero.** Llicenciada en Psicologia, Màster en PNL. Desenvolupa la seva tasca professional com a *coach*, terapeuta gestàltica i consultora, experta en comportament organitzacional, gestió emocional i comunicació. Consultora d'UCf.

### Lloc de realització:

**Unió Catalana d'Hospitals**  
C/ Bruc, 72  
08009 Barcelona

### Informació i inscripcions:

**Unió Consorci formació**

[info@ucf.cat](mailto:info@ucf.cat)

Telèfon: 93 259 43 81

Fax: 93 259 43 76

### Vies de finançament:

Subvencionat pel CONFORCAT i el FSE.