

Dinàmiques mediadores i de gestió del conflicte per l'Àrea d'atenció a l'usuari



Dimecres, 15 de febrer de 2023

9.30 a 13.30 h
4 hores

Presencial

Lloc: La Unió
(València, 333, baixos, Barcelona)

JORNADA ALINEADA AMB



AMB EL SUPORT DE



DESTINATARIS

Responsables de l'Àrea d'atenció a l'usuari, els seus equips i qualsevol persona que tracti professionalment amb usuaris i les seves famílies. Oberta també a no associats a La Unió.

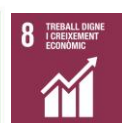
INTRODUCCIÓ

El conflicte és un fet intrínsec a totes les organitzacions i a la societat en general, no obstant existeixen mesures i eines que permeten prevenir-lo així com tractar la gestió del mateix quan ja s'ha produït.

Conèixer i comprendre l'estructura del conflicte i com les persones reaccionen en situacions conflictives és clau per tal de poder gestionar-les. Només sabent com es desenvolupa i com es viu, podem saber quina de totes les possibilitats que tenim per gestionar-lo és la millor.

En aquesta jornada, orientada a les persones que treballen a l'àrea d'atenció a l'usuari, els seus equips i qualsevol persona que tracti professionalment amb usuaris i les seves famílies, els assistents podran desplegar habilitats mitjançant casos pràctics elaborats per la SCMS (Societat Catalana de Mediació en Salut), dinàmiques per tal d'avançar-se tant a conflictes futurs com als que ja tenen identificats a les organitzacions de salut i social.

Aquesta jornada està alineada amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) de l'Agenda 2030.



PROGRAMA DE LA JORNADA

9.20 – 9.30

Acreditació dels assistents

9.30 – 9.40

Benvinguda, a càrrec de **Cristina Aragüés**, directora de Comunicació de La Unió.

9.40 – 13.20

Dinàmiques mediadores i de gestió del conflicte per l'Àrea d'atenció a l'usuari, a càrrec de **Carles García Roqueta** i de **Cristina Martínez**, mediadors de la Societat Catalana de Mediació en Salut (SCMS).



Carles García
Roqueta



Cristina Martínez

13.20 – 13.30

Cloenda

CICLE DE FORMACIÓ DE DIÀLEG SOCIAL I NEGOCIACIÓ COL·LECTIVA SESSIÓ PRESENCIAL

- Amb el suport del Departament d'Empresa i Treball i Foment del Treball.
- Aquesta jornada forma part dels Plans de Formació de l'àmbit de Catalunya, adreçats a la capacitat per al desenvolupament de les funcions relacionades amb el diàleg social i la negociació col·lectiva.
- Expedient núm. STC028/22/000003.
- Les places són limitades, si s'exhaureixen s'obrirà llista d'espera.
- És imprescindible en formalitzar la inscripció identificar correctament el nom, cognoms i DNI.
- Per tal de comptabilitzar la sessió i obtenir el certificat d'aprofitament corresponent, és necessari assistir un mínim del 75% de la jornada.

Aforament limitat.
33 places

[Inscripció](#)