

Curs de postgrau de GESTIÓ DE CONFLICTES EN ORGANITZACIONS SANITÀRIES

Barcelona, abril - juny 2012

PRESENTACIÓ

Presentació i objectius

Les organitzacions en general i les sanitàries en particular han esdevingut organismes d'alta complexitat i que les ha conduït a introduir modificacions organitzatives i de gestió per tal de millorar les seves pràctiques i incrementar-ne la competitivitat.

En aquest context es produeixen dificultats en les relacions interpersonals que generen conflictes entre els membres dels equips, amb les jerarquies i els usuaris. Freqüentment els professionals no disposen d'habilitats i estratègies per gestionar eficaçment la situació conflictiva.

Aquest curs té com a objectiu general capacitar als participants en l'adquisició de competències en **habilitats mediadores** per al maneig de conflictes des d'una perspectiva preventiva i d'intervenció.

METODOLOGIA

El curs, des d'un abordatge individual i grupal, s'estructura en dos plantejaments complementaris.

El primer, aplicat als mòduls més teòrics, parteix de **l'experiència pràctica** dels participants per arribar a la comprensió dels conceptes més abstractes (mòduls I, II, III i IV).

El segon, aporta un important valor pedagògic en tant que s'estructura en forma de **taller pràctic** per l'adquisició d'habilitats mediadores útils i imprescindibles com eines de mediació en els conflictes entre iguals. L'aprenentatge es realitzarà a partir de l'aprofundiment i aplicació de tècniques comunicatives en **situacions reals** aportades pels participants per tal de deconstruir la situació conflictiva, comprendre-la i, amb l'utilització de les tècniques mediadores, reconstruir-les i prendre consciència de la importància de prevenir i gestionar les situacions problemàtiques (mòdul V).

CONTINGUTS ACADÈMICS

Mòdul I: La prevenció de conflictes en les organitzacions de salut

- 1.1. Gènesis del conflicte i habilitats relacionades. Conceptualització del conflicte. Habilitats individuals necessàries per a la gestió del conflicte: autoconeixement, empatia, capacitat d'escolta. La gestió de les emocions.
- 1.2. La comunicació assertiva com a competència emocional.
- 1.3. Habilitats socials en la pràctica clínica. Dificultats en les habilitats socials. Entrenament per al desenvolupament de les habilitats individuals per gestionar conflictes

Mòdul II: Desenvolupament del conflicte

- 2.1. La detecció de conflictes i les seves fonts. Fases del desenvolupament del conflicte.
- 2.2. El conflicte en la pràctica assistencial: interprofessionals, amb usuaris i famílies, jeràrquiques.
- 2.3. Efectes i repercussions del conflicte: en el professional, en l'organització.

Mòdul III: Estratègies individuals i organitzacionals per a la prevenció del conflicte

- 3.1. El eneagrama.
- 3.2. El silenci organitzacional.
- 3.3. La formació contínua.

Mòdul IV: Estratègies per a la intervenció en situacions de conflicte

- 4.1. La resolució/transformació de conflictes: l'assessorament, la mediació, l'aplicació de tècniques de consens.
- 4.2. Les institucions del "*Tercer Lado*".
- 4.3. El *coaching* com eina potencial de transformació individual i de l'organització.

Mòdul V: Taller pràctic

- 5.1. Les Habilitats Mediadores com a eina per a la prevenció, intervenció i sostenibilitat de les *Cultures de Pau*.

DIRECCIÓ I PROFESSORAT

Direcció i coordinació

- **Marta López Rodrigo** (Directora acadèmica). Professora titular de l'Escola Superior d'Infermeria del Mar.
- **Juan Manuel Leyva Moral** (Tutor acadèmic). Professor titular de l'Escola Superior d'Infermeria del Mar.

Professorat

- **Carmen Alegre López**. Llicenciada en Psicologia. Màster en Psicologia i Psicoteràpia.
- **Gemma Cardó Vila**. Infermera especialista en salut mental. Llicenciada en Antropologia.
- **Juan Manuel Leyva Moral**. Diplomada en Infermeria. Màster en Ciències de la Infermeria. Doctor en Infermeria per la Universidad Europea de Madrid.
- **Marta López Rodrigo**. Diplomada en Infermeria. Màster en Lideratge i Gestió d'Infermeria. Llicenciada en Psicologia.
- **Glòria Novel Martí**. Infermera Psiquiàtrica. Llicenciada en Ciències Polítiques i Sociologia. Doctora per la Facultat de Medicina de la Universidad Complutense de Madrid. Mediatra especialista en organitzacions. Directora de l'Observatori de Mediació (UB). Directora del Projecte de Mediació Sanitària (UB- Departament Salut, Generalitat Catalunya).
- **Isabel Sierra Navarro**. Doctora en Psicologia i coach estratègica.
- **Alejandra Vilapriño Courtier**. Diplomada en Infermeria. Màster en Mediació i resolució de conflictes en organitzacions Sanitàries. Col·laboradora i Mediatra del projecte de Mediació Sanitària (UB-Departament de Salut, Generalitat Catalunya).
- **Teresa Vives Abril**. Diplomada en Infermeria. Llicenciada en Pedagogia. Professora titular de l'Escola Superior d'Infermeria del Mar.

ADMISSIÓ

- Professionals de l'equip de salut (llicenciat/da o diplomada/da) que treballen en qualsevol àmbit de la salut.
- Professionals interessats en el tema, encara que no posseeixin la titulació universitària requerida, que treballen en qualsevol àmbit de la salut.

TITULACIÓ I VALOR ACADÈMIC

Per l'obtenció del títol de Postgrau en **Gestió de conflictes en Organitzacions Sanitàries** és requerirà:

- Participació activa
- Assistència a un 80% del total de les sessions lectives
- Elaboració dels treballs proposats durant el curs

Valor acadèmic

10 ECTS*

* European Credit Transfer System, 1 crèdit ECTS equival a una dedicació total aproximada de 25 hores per part del participant, incloent hores lectives i treball personal.

ORGANITZACIÓ

Escola Superior d'Infermeria del Mar
C/. Doctor Aiguader, 80, 3^a planta
Campus Universitari Mar.
08003 – Barcelona

CALENDARI I HORARI (NOU)

Dates:

D'abril a juny de 2012

Data d'inici del curs:

12 d'abril de 2012

Data finalització del curs:

21 de juny de 2012

Horari:

Tarda, de 14,30 a 20 hores

Presencialitat:

Dilluns i dijous cada dues setmanes, amb un total de 12 dies.

Lloc de realització:

Escola Superior d'Infermeria del Mar
Campus Universitari Mar.

Idioma

Català i castellà

PREU DEL CURS

El preu establert és de 940 €