

## **CURS SOBRE MEDIACIÓ i GESTIÓ DE CONFLICTES EN L'ÀMBIT DEL CONSUM I LA SALUT**

### **Programa**

L'objectiu d'aquest curs és amb la finalitat d'arribar a tot professional, advocat, psicòleg, treballador social, economistes entre d'altres amb el propòsit de reflexionar sobre el conflicte entre usuari i organització, específicament en l'àmbit del consum i en l'àmbit sanitari i proporcionar eines mediadores per a la gestió del conflicte quan intervenen diversos agents: administració, empresa privada, usuari, estructura, associacions, etc.

1. El conflicte.
2. Gestió de les relacions en l'atenció al client.
3. Habilitats comunicatives per a la gestió positiva de conflictes: com crear confiança en l'usuari.
4. Tècniques per al diagnòstic del conflicte a l'organització.
5. Tècniques creatives per a la generació d'opcions.
6. Mediació en consum
7. Mediació en salut.
8. Casos pràctics.

Respecte a les dues primeres sessions, una es dedicada a l'àmbit sanitari i l'altra es dedica a l'àmbit del Consum. La última anirà destinada a pràctiques enteses com a complement de les dues primeres sessions, sent aquesta última impartida pels dos professionals conjuntament.

**Destinataris:** advocats, psicòlegs, treballadors socials, economistes entre d'altres.

**Nombre d'hores:** 12.

**Nombre de sessions:** 3 de 4 hores.

**Horari:** 2, 16 i 30 de novembre de 2016.

**Professors:** Carles García Roqueta i Mercè Alaball.