



## 1. DATOS DA ACTIVIDADE

**NOME:** A xestión de conflitos no ámbito dos servizos sociais

**GRUPO:** Consellería de Política Social e Igualdade

**ÁREA:** Consellería de Política Social e Igualdade: Política social

<b>CUALIFICACIÓN:</b>	APROVEITAMENTO	<b>PLAN:</b>	F. FINALISTAS	<b>HORAS:</b>	30
<b>ADMINISTRACIÓN:</b>	AUTONÓMICA	<b>ESTADO:</b>	CONVOCADO	<b>ANO:</b>	2010
<b>MOD.IMPARTICIÓN:</b>	PRESENCIAL	<b>TIPOLOXÍA:</b>	ESPECÍFICO	<b>EDICIÓNS:</b>	1

**DATA MATRÍCULA:** Do 27/07/2010 - 08:00h ao 05/09/2010 - 23:59h

## 2. DESCRICIÓNS

### DESCRIPCIÓN CURSO

Os centros e programas de servizos sociais son focos de xeración de conflitos, debido ás múltiples relacións sociais que se establecen entre as persoas usuarias, as persoas traballadoras, profesionais que os dirixen, etc. Estes conflitos, ás veces, desembocan en queixas e reclamacións que, as persoas encargadas da inspección e autorización, deben solventar dunha maneira creativa e dialogante, dado que as persoas en conflito están abocadas a continuar relacionándose. Ante isto, deben adquirir habilidades e dominio das técnicas de resolución alternativa de conflitos, aplicadas ao ámbito dos servizos sociais.

### DESTINATARIOS

Preferentemente persoal da Subdirección xeral de autorización e inspección de servizos sociais, persoal da Secretaría xeral de Familia e Benestar da Consellería de Traballo e Benestar, e persoal de centros de servizos sociais dependentes da Xunta de Galicia.

### PROGRAMA

- Aproximación interdisciplinar ao conflito.
- Comunicación e conflito.
- Métodos e estratexias para a xestión do conflito: mediación, negociación, arbitraje e conciliación.
- Ámbitos de intervención: menores, maiores, familiar, laboral, comunitario e intercultural,...
- Obradoiro de resolución de conflitos.

### CRITERIOS DE SELECCIÓN

Preferentemente o persoal da Subdirección xeral de autorización e inspección de servizos sociais, persoal da Secretaría xeral de Familia e Benestar da Consellería de Traballo e Benestar e persoal de centros de servizos sociais dependentes da Xunta de Galicia e despois aplicaranse os criterios xerais da EGAP e específicos da convocatoria.

### 3. DATOS EDICIÓN

#### SANTIAGO

**LOCALIDADE:** SANTIAGO DE COMPOSTELA

**INICIO / FIN:** 20/10/2010 a 29/10/2010

**NUM. PRAZAS:** 30

**ESTADO:** NORMAL - (DIPLOMAS EM.)

**DATA EXAME:**

#### DOCENTES NOMEADOS

Gonzalo Serrano Martínez

M<sup>a</sup> Pilar González García

RAQUEL CASTILLEJO MANZANARES

Juan M. Daponte Codina

M<sup>a</sup> Olga Faílde Picallo

#### LUGAR DE REALIZACIÓN DO EXAME

**AULA 13 (antiga):** O día 21 de outubro de 09:30 a 14:30. O día 22 de outubro de 09:30 a 13:30. O día 28 de outubro de 09:30 a 19:30. O día 29 de outubro de 09:30 a 14:30. EGAP, Rúa Madrid, 2-4, CP15707, SANTIAGO DE COMPOSTELA

**AULA 14 (antiga):** O día 20 de outubro de 09:30 a 19:30. EGAP, Rúa Madrid, 2-4, CP15707, SANTIAGO DE COMPOSTELA