

## **Gestión de conflictos en la dirección de residencias y atención domiciliaria a mayores**

### **Presentación:**

El presente seminario tiene como objetivo fundamental el analizar, debatir y proponer soluciones a aquellos conflictos que se generan en el día a día de una residencia para personas mayores y/o en un servicio de atención domiciliaria.

Los conflictos, en unas ocasiones tienen origen en el trato entre personas: por ejemplo entre los profesionales del centro y los residentes y/o sus familiares, entre el Director del centro y los empleados, entre los citados empleados etc.

En otras ocasiones los conflictos provienen de la necesaria y creciente relación entre las Administraciones Públicas y los centros. Por ejemplos con los servicios de inspección de Servicios Sociales, con la Administración de Justicia por temas de incapacitación, sanidad, medio ambiente etc.

Y finalmente, aunque suceda en contadas ocasiones, resulta importante estar preparado y saber reaccionar cuando un determinado incidente en el servicio trasciende más allá del centro y se convierte en un tema de interés mediático llegando a convertirse en un "escándalo mediático" de nefastas consecuencias para el centro o servicio si no se sabe reaccionar adecuadamente.

### **Destinatarios:**

Directores, gestores de residencias, coordinadores asistenciales, mandos intermedios interesados en las estrategias de gestión de conflictos, Trabajadores Sociales y Educadores sociales

### **Objetivos:**

Potenciar mejoras de calidad geroasistencial en la intervención cotidiana

Presentar mediante el estudio de casos (CASE management) el estudio de situaciones generadores de conflicto en el funcionamiento cotidiano de centros residenciales y Servicios de Atención domiciliaria.

Analizar los factores condicionantes de conflictos, para así poder prever consecuencias y definir acciones para abordar la resolución de los mismos

Debatir y proponer soluciones a aquellos conflictos presentados sistematizando herramientas des de la mediación y la resolución de conflictos adaptados al sector de intervención de las personas mayores.

### **Contenidos:**

#### ***Los conflictos humanos Residencias:***

Conflictos con residentes

Conflictos con familiares

Conflictos entre el personal de residencia

Estrategias para afrontarlos

***Los conflictos con la Administración***

Responsabilidades de la residencia y del director

Denuncias e inspecciones ¿Se puede estar preparado?

La residencia y la Administración de Justicia: conflictos entre familiares de un residente con demencia

Nuevas posibilidades de conflicto: Protección de datos, seguridad e higiene

***Los conflictos mediáticos***

¿Estamos preparados ante una "crisis mediática"?

Definición del Plan de **crisis**

***Metodología:***

A través de una dinámica totalmente práctica y participativa, se propone a los asistentes diferentes situaciones (basadas en casos reales) generadoras de "conflictos" A partir del trabajo en grupos de debate se generan espacios de discusión para aportar herramientas de trabajo útiles para la resolución de conflictos, así como para sentar precedentes y evitar que en el futuro se repitan.

6 horas ( eminentemente práctico)

Nuevas oportunidades de negocio

Complejos residenciales

Servicios compactados

Los jubilados de la nueva Europa RESORTS

8horas ( eminentemente práctico )