



CURS PRESENCIAL

Negociació i resolució de conflictes

4, 11 i 18 de novembre de 2024

Presentació

Els conflictes són inherents a les relacions humanes, i com a tal, disposar de coneixements i eines per afrontar-los es converteix en una competència fonamental.

La via de resolució sempre passa pel diàleg, per tant la negociació es mostra aquí com una habilitat imprescindible.

Objectius

- Aprendre com afrontar els conflictes, deixant de veure'ls com a una amenaça per passar a percebre'ls com a una oportunitat de creixement.
- Saber dibuixar el mapa del conflicte, analitzant-lo per tal de resoldre'l i per evitar que es tornin a produir conflictes pels mateixos motius.
- Obtenir recursos per resoldre conflictes, com ara la comunicació efectiva, l'empatia, l'escolta activa i la negociació.



programa

1. RESOLUCIÓ DE CONFLICTES

L'orientació vers el conflicte: estil reactiu vs proactiu.
Els conflictes com a un problema o com a una oportunitat.
Què fer i què no fer davant un conflicte.
Gestió de conflictes: com fer el mapa del conflicte.
Anàlisi del conflicte.
Estratègies de resolució.

2. COMUNICACIÓ EFECTIVA DAVANT ELS CONFLICTES

Eines de la PNL per a comunicar millor.
L'assertivitat com a eina comunicativa.
Escolta activa: com aconseguir que el ciutadà se senti escoltat.
Comunicació no verbal.
Empatia com a facilitadora de la comunicació.

3. NEGOCIACIÓ

Com preparar una negociació.
Estils de negociació:
Competitiu vs acomodatiu.
Estil col·laboratiu.
Quan no es negocia: estils evitatiu i de compromís.
La negociació situacional.

4. QUAN HA D'INTERVENIR UNA TERCERA PERSONA

Mediació.
Conciliació.
Arbitratge.



Docent

Maite Lamiel. Llicenciada en Psicologia per la Universitat de Barcelona i Coach professional, certificada per CeCoaching.

Com a formadora té una experiència de més de 10 anys preparant i impartint formació per a centres de formació, consultores, empreses privades i administracions públiques.

Lloc de realització

UPF-BSM (Barcelona School of Management).

Universitat Pompeu Fabra.

Balmes, 134. Barcelona

Durada

15 hores

Horari

De 9.00 a 14.30 hores (amb 30 minuts de pausa)

Llengua d'impartició

Català

Destinatari

El curs té com a destinatari el personal de l'administració local que vulgui disposar d'eines per a la millora en la resolució de conflictes mitjançant la negociació.

Certificat

Es lliurarà un certificat d'assistència a les persones que acreditin la participació a un 80% de les hores lectives de **dues sessions**, com a mínim, i d'aprofitament sí, a més, responen correctament un qüestionari d'avaluació de l'assoliment dels coneixements bàsics del curs. Aquest test es respondrà electrònicament a través d'un enllaç que els alumnes rebran per correu electrònic i que hauran de lliurar dins del termini establert.

Inscripcions

El termini d'inscripció finalitza el dia **28 de d'octubre de 2024**. La inscripció és gratuïta i el nombre de places és limitat. Per a la selecció de les inscripcions es tindrà en compte la cobertura territorial (s'afavorirà la participació del màxim nombre d'ajuntaments possible) i l'ordre de recepció de les sol·licituds. La formalització de la inscripció es farà per mitjà del formulari que trobareu al web de la Federació: www.fmc.cat.

Organitza:

Federació de Municipis de Catalunya



Federació de
Municipis de
Catalunya

