

Resolució de conflictes en l'entorn residencial

CURS 01/2016 ONLINE

FEATE FORMACIÓ



Descripció del Curs

Es preten fer un recorregut pel marc teòric de la resolució de conflictes, enfatitzant en la problemàtica més usual de les organitzacions mitjanes i petites de l'àmbit de l'entorn residencial.

Alhora, a través de fòrums setmanals s'interaccionarà amb tots els companys del curs per enriquir-se mútuament amb altres opinions i experiències.

També es demanarà un treball individual adreçat a reforçar l'assoliment dels objectius.

- ▶ Online
- ▶ Flexibilitat horària
- ▶ Facilitat d'accés sense desplaçaments
- ▶ Durada 6 setmanes, amb una dedicació de 2 hores setmanals
- ▶ Cal connectar-se 2 vegades a la setmana, com a mínim
- ▶ Participació en fòrums, intercanvi d'opinions i experiències amb els altres companys
- ▶ Respostes i feedback del professor en 24 h.



Metodologia



Materials

Web FEATE FORMACIÓ
Enllaços a informació complementària
Interacció amb els companys a través de Fòrums
Professor disponible durant tot el curs per a fer consultes, valoracions,...

Tasques obligatòries per als estudiants

Connectar-se al curs periòdicament.
Participar en els fòrums dues vegades a la semana, com a mínim
Presentar els treballs dins els terminis establerts pel professor
Col·laborar activament en els treballs en equip proposats

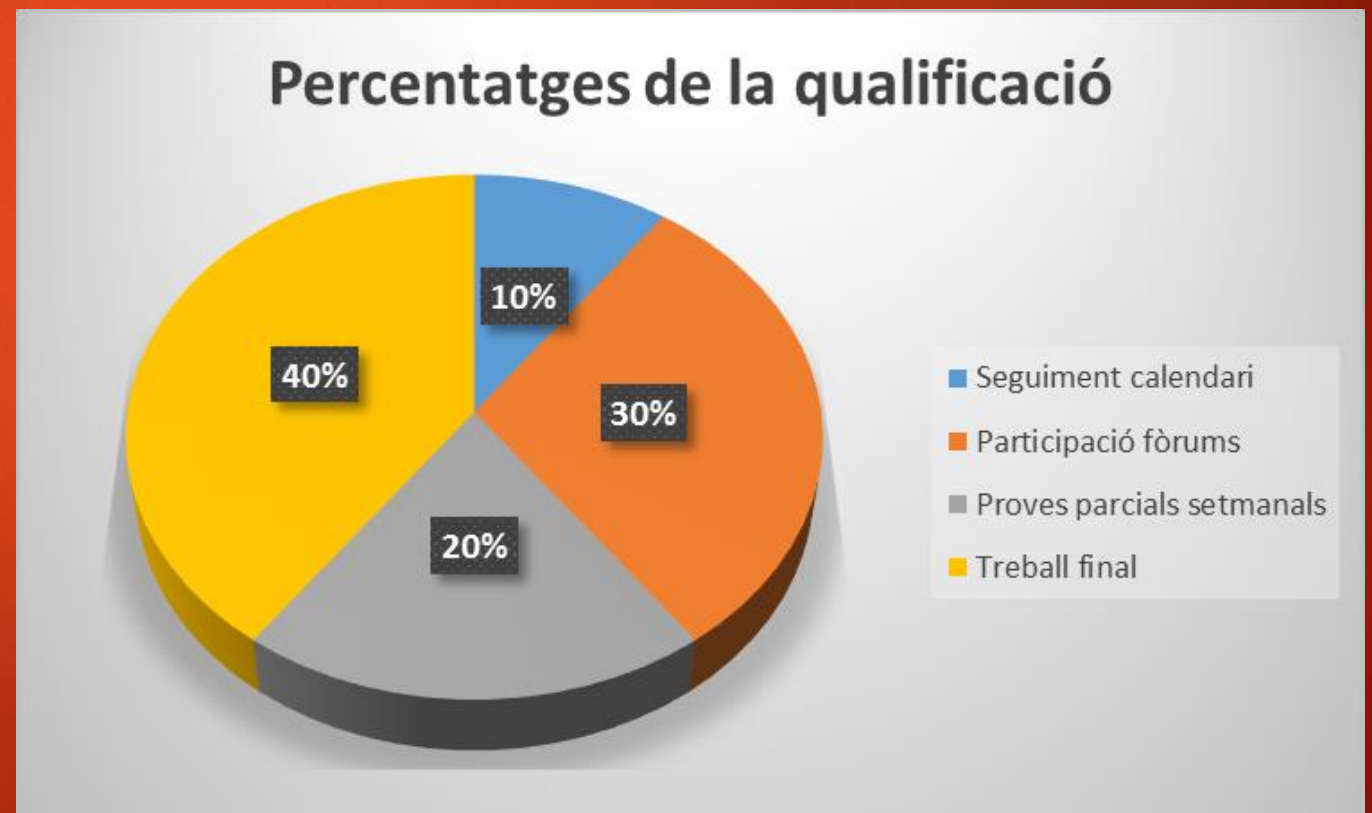
Treball final

Els alumnes hauran de presentar un treball final personal sobre una qüestió que hagi sortit al curs

Criteris d'avaluació



- ▶ Seguiment calendari
- ▶ Participació en els fòrums
- ▶ Proves parcials
- ▶ Treball final



Programació



Setmana	Assignació/Projecte
Setmana 1	Què és el conflicte
Setmana 2	Mètodes de resolució de conflictes
Setmana 3	Negociació
Setmana 4	Mediació
Setmana 5	Conflicte organitzacional
Setmana 6	Com tractar persones conflictives

Del 18 al 24 d'abril

Què és el conflicte

- Què és un conflicte?
- El conflicte és dinàmic
- Per què no es desitgen els conflictes?
- Què podem fer amb un conflicte?
- Participació en fòrums
- Treball 1



Del 25 d'abril al 1 de maig

Mètodes de resolució de conflictes



- Quina activitat és un mètode de resolució d'un conflicte
- Classificació dels mètodes de resolució d'un conflicte
- Elements d'un procés col·laboratiu de gestió de conflicte
- La comunicació en els conflictes
- Sol·licitar canvis de comportament
- Participació en fòrums
- Treball 2



Del 2 al 8 de maig

Negociació

Les maneres per a la resolució d'un conflicte

Què és negociar?

Recapitem

Aproximacions per a resoldre conflictes

Mètodes

La mediació

Les etapes del procés de mediació

Participació en fòrums

Treball 3



Del 9 al 15 de maig

Mediació

- Esquema de fases i actuacions de mediació
- Errors més comuns en la mediació: el que no s'ha d...
- Bones pràctiques conflictives "one to one"
- El conflicte en els equips
- Les 10 regles d'or per gestionar un conflicte
- Participació en fòrums
- Treball 4



Del 16 al 22 de maig

Conflicte Organitzacional

- Recapitem. El conflicte organitzacional
- La resposta que de vegades trobem en una Organització
- Alguns problemes amb els quals s'enfronta el grup
- És sempre dolent el conflicte?
- L'evolució del conflicte
- Estils d'afrontar el conflicte
- El conflicte positiu. Del conflicte a la cooperació
- Fòrum



Del 23 al 29 de maig

Com tractar les persones conflictives



- Com tractar persones conflictives
- La persona crítica
- La persona amb atacs de ràbia
- La persona sarcàstica
- Algú que està furiós
- A qui presenta queixes
- L'intrigant
- "De què es tracta, que m'hi oposo"
- El dictador
- El xantatgista emocional
- El difamador
- La persona que fa comentaris crítics o despectius
- Treball final





Ens veiem al curs!