

PLA DOCENT

Resolució de conflictes

ucf UNIÓ
CONSORCI
FORMACIÓ



Presentació

Els conflictes formen part del nostre dia a dia. Tard o d'hora, els conflictes apareixen i és bo tenir les habilitats interpersonals per gestionar-los, cosa que ens ajudarà a millorar les nostres relacions laborals amb els nostres companys i companyes i amb la ciutadania.

Al llarg dels 5 mòduls, que integren aquesta formació, et proporcionem un marc de referència i una guia d'actuació per millorar les teves habilitats comunicatives i saber gestionar les pròpies emocions. També aprendràs a saber com actuar en moments en els que hagi d'abordar un conflicte i a utilitzar eines per gestionar-lo, tals com la mediació i la negociació.

En aquesta formació trobaràs la part positiva dels conflictes, com una forma de creixement personal.

Objectiu d'aprenentatge

- Ser capaç de desenvolupar habilitats i destreses que permetin resoldre situacions conflictives amb la màxima eficàcia possible.

Objectius específics

- Comprendre la naturalesa dels conflictes.
- Analitzar els tipus de conflictes que es poden donar a les organitzacions.
- Optimitzar el factor comunicació davant les situacions conflictives.
- Utilitzar les estratègies adequades per a la gestió de conflictes.
- Potenciar la utilització de la mediació i la negociació per arribar a acords favorable.
- Preparar adequadament una mediació/negociació, maximitzant el control de les variables que intervenen en cada procés.
- Definir els objectius mínims i màxims per a la mediació/negociació de conflictes i aplicar l'estratègia més adient.
- Seguir un procés sistemàtic de mediació/negociació per a controlar la situació i arribar a un acord favorable.

Competències i habilitats

Les habilitats que es treballen en aquesta formació són les següents:

- Habilitats especialitzades en l'atenció centrada en la persona.
- Capacitat en la resolució de problemes.
- Capacitat en la presa de decisions.
- Capacitat de flexibilitat i adaptabilitat.
- Capacitat d'empatia i d'escolta activa.
- Capacitat de comunicació assertiva.
- Capacitat d'autoconsciència.

Metodologia

Per fer aquesta formació el participant disposa d'un espai virtual on trobarà tots els materials didàctics interactius necessaris, les activitats i els qüestionaris d'avaluació, així com un conjunt d'eines que faciliten la comunicació.

Els materials didàctics del curs estan pensats per facilitar l'experiència d'aprenentatge, amb activitats d'autoavaluació i de reflexió, així com eines i recursos audiovisuals desenvolupats a mida, en els quals professionals experts traslladen i reforcen aprenentatges de valor; uns aprenentatges que ajuden a fer transferible el coneixement.

Aquesta experiència d'aprenentatge inclou històries o casos pràctics que permeten contextualitzar i connectar de manera significativa i vivencial amb els continguts teòrics.

Durant tot el procés d'aprenentatge els participants estan acompanyats per:

- La tutorització que atindrà les consultes que puguin sorgir respecte al curs.
- L'equip de coordinació acadèmica per resoldre qualsevol consulta o incidència de caire tècnic sobre el funcionament de l'aula.

Continguts

1. El procés de comunicació

- Habilitats socials o interpersonal
- Habilitats comunicatives
- La comunicació eficaç
- Comunicació no verbal
- Tipus de comunicació no verbal
- Retroacció del missatge

2. La comunicació i la gestió de les emocions

- Estils de comunicació
- L'assertivitat
- Gestió de les emocions
- Habilitats suaus o *soft skills*
- L'empatia

3. Problemes i conflictes

- Els problemes
- El conflicte
- Les disculpes
- El llenguatge del "jo"

4. La mediació

- Què és la mediació?
- Mediació informal i mediació formal
- Models de mediació
- Tècniques de mediació
- La comediació
- Mediació en salut

5. La negociació

- Què és la negociació?
- Elements de la negociació
- Etapes de la negociació
- Tipus de negociacions
- Estils de negociació segons els negociadors
- Temperaments negociadors
- Mètodes de negociació
- Interessos i objectius
- La negociació eficient
- Factors que influeixen en la negociació
- Errors més comuns en les negociacions
- La persuasió

Avaluació

L'element fonamental d'avaluació establert en aquest curs són els qüestionaris finals, exercicis que permeten avaluar individualment els coneixements adquirits sobre cadascun dels temes corresponents.

Les condicions necessàries per superar el curs són les següents:

- visualitzar tot el contingut;
- que la nota obtinguda al qüestionari sigui igual o superior a 7.

En finalitzar, els alumnes valoraran el curs mitjançant una enquesta de satisfacció que inclou la qualificació del professorat, el material, la documentació i els coneixements i les habilitats aconseguides.

Requisits d'accés

El curs va dirigit a tots i totes les professionals de l'àmbit de salut i social i s'ha de pertànyer a aquest col·lectiu.

Dedicació

El curs té una durada de 30 hores online i el tutor/a està disponible per atendre els dubtes sobre el contingut en un termini màxim de 48 hores laborables a través de:

- Fòrum de consultes de l'aula.
- Correu electrònic.

Per altra banda, per dubtes de caire tècnic o incidències, les coordinadores atendran consultes a través de:

- Fòrum de consultes de l'aula.
- Correu electrònic.
- Atenció telefònica amb l'horari de dilluns a divendres de 9:30 a 13:30 hores i de dilluns a dijous de 15:30 a 16:30 hores.

Requisits tècnics

Els **navegadors** compatibles per realitzar aquesta formació són les darreres versions de:



Recomanacions per una òptima experiència:

- Preferiblement visualitzar els nostres continguts des d'un **ordinador** o una **tauleta**.
- Utilitzar connexió estable i constant.
- Disposar d'**altaveus** o **auriculars** per poder escoltar els vídeos integrats en els contingut.
- Habilitau en el navegador les **finestres emergents** (pop ups) per permetre la correcta visualització del contingut.
- Disposar d'**Acrobat Reader 9** (o superior) per consultar la informació de documents en format PDF.

Nivells de factor de qualitat

FACTOR DE QUALITAT	NIVELL
Empleabilitat	★★★★☆
Aprenentatge	★★★★☆
Accessibilitat	★★☆☆☆