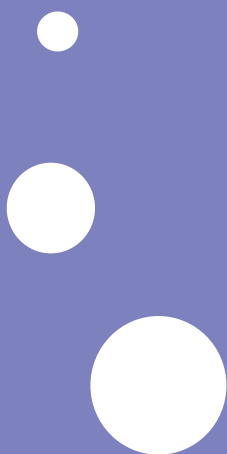


GREC

Grup de Recerca i Estudi dels Conflictes

Catàleg Sector Públic



www.grecmail.cat



Catàleg Sector Públic

Presentació

Avui dia la necessitat de trobar un diàleg productiu entre la ciutadania i els governants sembla prou clara, i té una explicació multicausal i complexa.. Sembla oportú cercar noves vies que facin més transparents els processos de decisió i que possibilitin nivells més elevats de consulta, debat i de participació social.

La nostra opció és apostar per la governabilitat, per una fórmula diferent a l'hora de governar la col·lectivitat. Es tracta d'una aproximació més sensible a la complexitat dels conflictes i de la nostra societat.

En aquest sentit les diverses pràctiques, dels mecanismes de facilitació i diàleg, que proposem pretenen, entre d'altres objectius:

- 1. Afavorir els processos de governabilitat participada i col·laborativa.**
- 2. Potenciar el desenvolupament local i la cohesió social.**
- 3. Dotar d'eines, recursos i habilitats per abordar la complexitat en la diversitat.**
- 4. Analitzar i diagnosticar polítiques per al desenvolupament de polítiques actives i preventives.**

Us oferim dos nivells de propostes, per una banda adreçades a la facilitació en el desenvolupament de processos, l'assessorament i la consultoria, a la recerca l'aprofundiment del coneixement. I d'altra, enfocades a la capacitat mitjançant cursos i tallers. Ens adrecen tant a càrrecs electes, a tècnics i personal de l'administració i a personal que desenvolupa funcions per serveis contractats per aquesta.

Totes les actuacions incorporen criteris de qualitat basats en una gestió transparent, una avaluació continuada del procés en els fases prèvies a la implementació com posteriors a les mateixes, al temps que es pretenen incorporar criteris i actuacions es guiïn amb criteris de responsabilitat social.



1. FACILITACIÓ CONUNITÀRIA

OBJECTIUS:

1. Capacitar a professionals que han de conduir processos comunitaris en processos col·laboratius i participats entre diversos actors socials i polítics
2. Dotar d'eines i recursos per planejar i facilitar trobades i reunions i conduir grups de treball i discussió
3. Aprendre a superar i resoldre de manera constructiva i creativa els reptes i conflictes que es plantegen en tot procés de planificació col·laboratiu. Construir decisions participades basades en el consens.

CONTINGUTS:

1. Rol i funcions del facilitador o conductor d'equips i processos participatius col·laboratius.
2. Els 4 eixos del procés facilitador.
3. Comunitat i diversitat: Eines per l'observació i aproximació a la realitat.
4. Capacitació de la comunitat.
5. Xarxa d'actors: conèixer el sistema de relacions de lideratges i pautes de treball davant de situacions complexes.
6. Participació: mantenir l'atenció en el procés, ampliant actors, trencant la desconfiança, treballant en xarxa superant lideratges, construint diàlegs reals transversals, presa de decisions basades en el consens.
7. Conduir grups: establir l'agenda i el full de ruta, mantenir al grup concentrat, mantenir la participació, com treballar amb persones difícils, com prendre decisions.
8. Avaluació i seguiment aprenentatge.

MODALITAT: Curs

DESTINATARIS: Càrrecs electes, Gerents, Professionals, Tècnics Facilitadors, Conductors d'equips.

DURADA: 30 hores

Nº PLACES: 15 persones



2. GESTIÓ PÚBLICA I TREBALL EN XARXA

OBJECTIUS:

1. Afavorir la col·laboració entre actors.
2. Potenciar un efecte dinamitzador en el municipi.
3. Generar relacions entre un grup d'actors, públics i privats, i propiciar un efecte multiplicador
4. Adequar el funcionament de l'organització al treball en xarxa.

CONTINGUTS:

1. Definició de xarxa: nombre d'actors, diversitat i implicació.
2. El liderat de la xarxa i les seves habilitats. Perfil del gerent relacional. Importància de la creativitat.
3. El pas a la gestió interorganitzacional. La relació entre organitzacions com a gestió del conjunt de l'entorn.
4. La capacitat de cooperació entre un grup d'actors.
5. La compatibilitat estratègica i la compatibilitat cultural.
6. Elements a tenir en compte per gestionar una xarxa.
7. Avaluació i seguiment aprenentatge.

MODALITAT: Curs

DESTINATARIS: Càrrecs electes, personal tècnic i d'organitzacions.

DURADA: 25 hores

Nº PLACES: 15 persones



3. GENERAR CONFIANÇA

OBJECTIUS:

1. Capacitar a les administracions per generar confiança entre la ciutadania.
2. Organitzar diàlegs que siguin fructífers i generin aportacions.
3. Millorar la cohesió social i la implicació ciutadana.

CONTINGUTS:

1. La confiança com a variable fonamental en el funcionament de les organitzacions.
2. Factors personals: actituds, coneixements i voluntats que afavoreixen el creixement i la construcció de la confiança.
3. L'evolució de la confiança: creació de la confiança, implementació de la confiança, consolidació de la confiança.
4. Avaluació i seguiment aprenentatge.

MODALITAT: Taller-Curs

DESTINATARIS: Càrrecs electes i personal tècnic..

DURADA: 12 hores

Nº PLACES: 15 persones



4. EINES PER A LA GESTIÓ DE LA DIVERSITAT EN EL MÓN LOCAL

OBJECTIUS:

1. Analitzar el fet migratori i el seu impacte en la gestió municipal.
2. Contrastar la casuístiques i les problemàtiques més freqüents en que es troben els professionals.
3. Formar els responsables tècnics i els empleats municipals per gestionar el conflicte en un marc de diversitat.

CONTINGUTS:

1. El fet migratori i món local.
2. La gestió de la diversitat en l'organització municipal.
3. Convivència i civisme en l'espai públic.
4. El compromís amb la ciutadania, relacions amb el sector associatiu.
5. Eines per gestionar el conflicte i promoure la convivència.
6. Avaluació i seguiment de l'aprenentatge.

MODALITAT: Curs

DESTINATARIS: Responsables tècnics i personal municipal.

DURADA: 18 hores

Nº PLACES: 15 persones



5. MEDIACIÓ COMUNITÀRIA: PROCEDIMENTS PER LA FACILITACIÓ

OBJECTIUS:

1. Aprendre a respondre constructiva i positivament davant els conflictes i saber-ho transmetre als usuaris.
2. Adquirir habilitats i recursos que permetin un millor abordatge i tractament del conflicte des de l'acció preventiva i estratègica.
3. Dotar de coneixements necessaris per desenvolupar tasques mediadores i facilitadores en el propi àmbit de treball.

CONTINGUTS:

1. Conflictes cívics i de convivència. Situar-se davant la complexitat.
2. Mapa del conflicte: Anàlisi i mecanismes per al tractament.
3. Habilitats socials comunicatives.
4. La gestió del conflicte en el treball en grups i en xarxa.
5. Disseny d' un procés de mediació comunitària: procediments per a la prevenció.
6. Avaluació i seguiment aprenentatge.

MODALITAT: Curs

DESTINATARIS: Representants públics. Responsables tècnics locals i comarcals.

DURADA: 30 hores

Nº PLACES: 15 persones



6. TÈCNIQUES DE MEDIACIÓ CIUTADANA

OBJECTIUS:

1. Adquirir coneixements teòrics i tècnics per analitzar els conflictes.
2. Dotar d'eines bàsiques per a la mediació.
3. Donar recursos per a la gestió positiva dels conflictes en el lloc de treball.

CONTINGUTS:

1. Anàlisi i intervenció en els conflictes.
2. Eines i instruments per a la gestió positiva del conflicte.
3. Habilitats socials. La gestió del conflicte en el treball en equip.
4. Habilitats socials. La gestió del conflicte amb la ciutadania.
5. Avaluació i seguiment aprenentatge.

MODALITAT: Curs

DESTINATARIS: Tècnics de grau mig d'atenció pública d'assistència primària.

DURADA: 20 hores

Nº PLACES: 15 persones



7. FACILITACIÓ D'EQUIPS DE TREBALL

OBJECTIUS:

1. Incorporar les tècniques de la facilitació en la planificació dels equips de treball.
2. Ajudar a un equip de treball a mantenir reunions productives, participatives i satisfactòries
3. Capacitar a equips per arribar al consens mitjançant la facilitació.
4. Recursos i eines per treballar de manera creativa amb la realitat complexa de les organitzacions.

CONTINGUTS:

1. El rol i les habilitats del facilitador.
2. El conflicte en el treball en equips.
3. La generació de confiança en el si de l'equip.
4. La facilitació de la participació i la implicació del grup.
5. Reconduir les diferències. Congeniar interessos.
6. Superar situacions de bloqueig.
7. Ampliant opcions. Treballant la creativitat.
8. Construir decisions basades en el consens.
9. Avaluació i seguiment de l'aprenentatge.

MODALITAT: Curs

DESTINATARIS: Persones que condueixen equips, treballen amb grups i mantenen reunions de treball.

DURADA: 40 hores

Nº PLACES: 15 persones



8. HABILITATS SOCIALS PER AL PERSONAL D'ATENCIÓ CIUTADANA

OBJECTIUS:

1. Adquirir coneixements teòrics i tècnics per analitzar els conflictes.
2. Dotar de recursos i eines per a la gestió positiva dels conflicte en el lloc de treball (usuaris i companys de feina).
3. Motivar canvis d'actituds.

CONTINGUTS:

1. La gestió del conflicte en l'atenció del conflicte.
2. Posicions i interessos de l'usuari. Anàlisi de casos.
3. Posicions i interessos del personal. Anàlisi de casos.
4. Baixar la tensió. Eines per a una comunicació fluida.
5. Resolució de problemes en situacions de crisi.
6. Avaluació i seguiment aprenentatge

MODALITAT: Taller-Curs

DESTINATARIS: Personal d'atenció ciutadana.

DURADA: 12 hores

Nº PLACES: 15 persones



9. EINES PER LA GESTIÓ POSITIVA DEL CONFLICTE AMB ELS ALUMNES-USUARIS

OBJECTIUS:

1. Adquirir habilitats i criteris per a la detecció i gestió positiva dels conflictes.
2. Analitzar i experimentar possibles vies per a promoure el diàleg i la no violència entre els usuaris.
3. Aprendre a respondre constructiva i positivament davant els conflictes i saber-ho transmetre als usuaris.
4. Dissenyar criteris educatius per a la creació d'una cultura de la pau i el diàleg.

CONTINGUTS:

1. Joves avui. Característiques, pautes de conducta.
2. Criteris per a gestionar positivament els conflictes.
3. Habilitats Socials. Educar l'autoestima. Treballar el respecte i l'acceptació.
4. Habilitats Socials: La percepció de l'altre. Prejudicis i estereotips.
5. Habilitats Socials. Fer-nos entendre en situacions de crisi.
6. Habilitats Socials. Buscant complicitats amb els alumnes-usuaris.
7. Avaluació i seguiment aprenentatge.

MODALITAT: Taller-Curs

DESTINATARIS: Monitors i monitores de menjador i transport escolar.

DURADA: 12 hores

Nº PLACES: 15 persones



10. AGENTS DE POLICIA: HABILITATS DAVANT COMPORTAMENTS CONFLICTIUS I/O DE RISC

OBJECTIUS:

1. Dotar al policia d'estratègies que facilitin el tracte amb persones en situacions conflictives i/o risc.
2. Optimitzar la feina dels agents policials.
3. Aconseguir una millor imatge de la policia local davant dels ciutadans.
4. Reconduir comportaments agressius, augmentar la seguretat i minimitzar la possibilitat d'haver d'utilitzar la força.

CONTINGUTS:

1. Elements bàsics en actuacions policials: anàlisi de l'actuació, objectius, recerca de solucions i pla d'acció, actuació, valoració de l'actuació.
2. Habilitats socials: components verbals, components vocals, components no verbals, la conducta no –assertiva en l'àmbit policial, la conducta agressiva en l'àmbit policial, la conducta assertiva en l'àmbit policial, tipus de respostes assertives.
3. Simulacions de situacions policials reals en les que el ciutadà es mostra agressiu: Estratègies per reconduir l'agressivitat cap als policies, tècniques de mediació en conflictes entre ciutadans, enfrontaments a la via pública.
4. Avaluació i seguiment aprenentatge.

MODALITAT: Taller-Curs

DESTINATARIS: Agents de la policia municipal.

DURADA: 20 hores

Nº PLACES: 15 persones



11. PARTICIPACIÓ CIUTADANA I GESTIÓ DE CONFLICTES EN PROJECTES COMUNITARIS

OBJECTIUS:

1. Capacitar a professionals que han de conduir processos comunitaris.
2. Dotar d'eines i recursos per planejar i facilitar trobades i reunions i conduir grups de treball i discussió.
3. Aprendre a superar i resoldre de manera constructiva i creativa els reptes i conflictes que es plantegen en tot procés de planificació col·laboratiu.
4. Construir decisions participades basades en el consens.

CONTINGUTS:

1. Rol i funcions del facilitador o conductor d'equip.
2. Comunitat i diversitat: Eines per l'observació i aproximació a la realitat.
3. Xarxa d'actors: conèixer el sistema de relacions de lideratges i pautes de treball davant de situacions complexes.
4. Participació: mantenir l'atenció en el procés, ampliant actors, trencant la desconfiança, treballant en xarxa superant lideratges, construint diàlegs reals transversals, presa de decisions basades en el consens.
5. Conduir grups: establir l'agenda i el full de ruta, mantenir al grup concentrat, mantenir la participació, com treballar amb persones difícils, com prendre decisions.
6. Avaluació i seguiment aprenentatge.

MODALITAT: Taller-Curs

DESTINATARIS: Càrrecs electes, Gerents, Professionals, Tècnics Facilitadors, Conductors d'equips .

DURADA: 30 hores

Nº PLACES: 15 persones



12. EINES I ESTRATÈGIES PER A LA GESTIÓ DEL CONFLICTE I LA MILLORA DE LA COMUNICACIÓ AMB LA CIUTADANIA

OBJECTIUS:

1. Contrastar les casuístiques i problemàtiques més freqüents amb què es troben els professionals.
2. Dotar d'eines i estratègies als tècnics d'atenció al públic municipals per gestionar el conflicte i millorar la comunicació en un marc de diversitat.

CONTINGUTS:

1. Aproximació a la realitat. Aproximació al conflicte.
 - Criteris per a gestionar els conflictes.
 - Actituds i posicionaments.
2. Habilitats socials: Comunicació i diversitat.
 - La percepció de l'altre. Prejudicis i estereotips
 - Fer-nos entendre en situacions de crisi.
 - Eines per una comunicació eficaç.
 - Buscant complicitats amb els usuaris
3. Resolució de problemes en situacions de crisi.

MODALITAT: Taller-Curs

DESTINATARIS: Personal del Consell Comarcal i dels ajuntaments de la comarca.

DURADA: 20 hores

Nº PLACES: 20 persones



13. MEDIACIÓN INTERCULTURAL. NIVELL BÀSIC

OBJECTIUS:

1. Aportar els coneixements adequats per exercir la funció de mediador intercultural.

CONTINGUTS:

1. conflicte. Abordar les causes, aproximar-se a les respostes.
2. Societat d'acollida: criteris de convivència.
3. Coneixement de la societat d'acollida. Àrees i serveis.
4. Eines per desenvolupar competències socials.
5. Habilitats comunicatives.
6. El procés de la Mediació. Perfil i funcions del mediador.
7. La mediació intercultural a Catalunya: l'àmbit educatiu i sanitari.
8. Criteris per al desenvolupament de projectes per a la Convivència a l'espai públic.

MODALITAT: Taller-Curs

DESTINATARIS: Alumnes sense formació en mediació i resolució de conflictes.

DURADA: 40 hores

Nº PLACES: 20 persones



14. RESOLUCIÓ DE CONFLICTES PER A POLICIES

OBJECTIUS:

1. Facilitar als policies eines i estratègies de resolució de conflictes per incorporar-les al seu abast a l'hora de fer una intervenció, valorant la utilització de la adequada en cada moment.
2. Proporcionar als participants coneixements teòrics i pràctics necessaris per a poder desenvolupar les tasques de resolució de conflictes a les intervencions policials, amb coneixements tècnics específics.
3. Aconseguir un canvi progressiu de la imatge tradicional de la policia, esdevenint una policia més mediatra, que aplica eines pacífiques i alternatives per evitar la confrontació entre les parts.
4. Donar seguretat al ciutadà al gaudir d'una policia que treballa de forma preventiva, no solament sobre l'efecte, sinó també sobre la causa i origen del conflicte.

CONTINGUTS:

1. La convivència
2. El conflicte
3. Les actituds
4. La comunicació
5. La gestió del conflicte
6. Avaluació i seguiment de l'aprenentatge

MODALITAT: Curs

DESTINATARIS: Membres dels cossos de policia local.

DURADA: 20-30 hores

Nº PLACES: Grups de 20 persones