

GESTIÓN DE CONFLICTOS CON AUTORIDADES Y CIUDADANOS

Fechas y duración a convenir

Lugar por acordar

Contáctenos para obtener un presupuesto personalizado

OBJETIVOS

- Diseñar dispositivos de gobernanza e instancias de dialogo facilitando la aceptabilidad de los proyectos en fase de obras.
- Poner en marcha los dispositivos: organización, roles, misiones y medios técnicos, jurídicos, etc
- Desarrollar enfoques participativos permitiendo la participación e implicación de los ciudadanos en la gestión de las molestias ligadas a las obras.
- Escuchar, comunicar, negociar para informar y convencer los ciudadanos sobre el avance de las obras y gestionar las opiniones opuestas al proyecto.

LAS VENTAJAS DE SU FORMACIÓN

- - Varios módulos serán organizados por el capacitador. La capacitación dará una visión sobre las herramientas en términos de gestión de conflictos con personas terceras a los proyectos de infraestructura en fase de obras.
- La capacitación también dará herramientas en la creación de dispositivos de concertación y comunicación

PÚBLICO OBJETIVO

- Especialistas en direcciones en asuntos sociales
- Administradores de contratos

BUENO SABER

Ejemplo de programa de 3 días



PROGRAMA EDUCATIVO

Módulo 1

Preparar y anticipar los diferentes tipos de conflictos

- Analizar la situación conflictiva (gestionar las diferentes visiones y percepciones)
- Gestionar y entender las maneras de comunicar dentro de los conflictos (llegar a una actitud constructiva, activa y afirmar las soluciones y argumentos encontrados)
- Medir, arbitrar y conciliar
- Encontrar la salida al conflicto

Módulo 2

Impactos y molestias: anticipar el público más impactado

- La percepción de las molestias
- Comunicar con la obligación de llegar a resultados (costo y tiempo)
- Gestionar las expectativas de los ciudadanos según el tipo de obras
- Procesos de mediación et de dialogo
- Implicación de la esfera asociativa
- Centralización de las quejas de los ciudadanos.

Requisitos previos :

Haber desempeñado o desempeñar un cargo relacionado con el tema del curso de formación