

PROGRAMES DE FORMACIÓ TRANSVERSAL CONSORCI 2021

RESOLUCIÓ DE CONFLICTE

**ÀREA: COMPETÈNCIES TRANSVERSALS DE
GESTIÓ I HABILITATS PERSONALS
MODALITAT: PRESENCIAL
30H**

OBJECTIUS

Objectius generals:

- 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 favorables.
- 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.

CONTINGUTS

1. El procés de la comunicació i la resolució de conflictes.

- 1.1. La comunicació interpersonal.
- 1.2. Tipus de comunicacions.
- 1.3. La comunicació eficaç.
- 1.4. Resolució de conflictes en la nostra vida. Comunicació i resolució de conflictes.

2. Resolució assertiva dels conflictes.

- 2.1. Conflictes que ens envolten i la seva gestió.
- 2.2. Habilitats per a una comunicació eficaç.
- 2.3. Escolta activa, rapport, feed-back, el missatge.

2.4. L'assertivitat: què és, com parlar amb assertivitat i desenvolupar-la.

2.5. Gestió de les emocions. Conèixer les nostres emocions i aprendre a gestionar-les.

3. Empatia: habilitat per resoldre conflictes.

3.1. Empatia i estils de comportament. Establiment d'acords mútuament favorables i negociació eficaç.

3.2. Empatia: què és, com aplicar-la i com desenvolupar-la.

3.3. Estils de comportament: entendre i aprendre com es comporta la persona per millorar l'empatia.

3.4. Gestionar i aconseguir acords favorables per a les dues parts.

3.5. Negociar eficaçment (guanyar-guanyar).

3.6. Els diferents tipus de conflictes.

4. Metodologia per resoldre conflictes.

4.1. Metodologia efectiva per a resoldre conflictes.

4.2. La mediació i la negociació.

4.3. Com arribar a acords favorables.

5. Els estils de negociació.

5.1. Models de negociació: negociació per posició, negociació per principis i negociació per situació.

5.2. Fases de la negociació.

5.3. Preparació de la negociació.

5.4. Definició dels objectius: anàlisi de les solucions, establiment dels objectius concrets de la negociació, pla de concessions.

5.5. Estudi del mitjà.

5.6. Estudi dels homes i els seus mòbils: argumentari, regles del joc, assaig, supòsit fals.

5.7. Planificació de la negociació.

5.8. Avaluació de la relació de forces. La identitat global.

5.9. Els valors.

5.10. Els estatuts.

- 5.11. Els poders.
- 5.12. Estratègies per una negociació eficaç: determinació de possibles acords que cal negociar.
- 5.13. La banda d'objectius.
- 5.14. Conducció de la negociació.
- 5.15. Discussió.
- 5.16. La informació en la negociació.
- 5.17. Problemes de forma.
- 5.18. Propostes.