

NOM DEL CURS: RESOLUCIÓ DE CONFLICTES

MODALITAT: Presencial

DURADA: 30 hores

OBJECTIUS:

L'objectiu general del curs és:

Desenvolupar habilitats i destreses que permetin resoldre situacions conflictives amb la màxima eficàcia possible en l'entorn professional.

Per això en finalitzar el curs el participant ha de:

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

CONTINGUTS:

UNITAT DIDÀCTICA 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

UNITAT DIDÀCTICA 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



UNITAT DIDÀCTICA 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

UNITAT DIDÀCTICA 4. METODOLOGIA PER A RESOLDRE CONFLICTES

- 4.1. Metodologia efectiva per a resoldre conflictes
- 4.2. La mediació i la negociació
- 4.3. Com arribar a acords favorables

UNITAT DIDÀCTICA 5. ELS ESTILS DE NEGOCIACIÓ

- 5.1. Els models de negociació: Negociació per posició, negociació per principis, 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 i 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

