

NOM DEL CURS: RESOLUCIÓ DE CONFLICTES

DURADA: 30 hores

OBJECTIUS:

L'objectiu general del curs és:

Elaborar estratègies que permetin resoldre situacions conflictives amb la màxima eficàcia possible.

Per aquest motiu, en finalitzar el curs, el participant ha de ser capaç de:

1. Classificar els conceptes claus per a la identificació de conflictes i les seves tipologies.
2. Identificar eines de comunicació i gestió emocional davant de situacions conflictives.

CONTINGUTS

MÒDUL 1: DEFINICIÓ DEL CONFLICTE I CLASSIFICACIÓ DELS ELEMENTS

UNITAT DIDÀCTICA 1. CLASSIFICACIÓ DE LES TIPOLOGIES DE CONFLICTES (MOORE, 1995)

- 1.1. Segons la pluralitat de les persones implicades.
- 1.2. Segons les parts que s'hi oposen.
- 1.3. Segons la naturalesa.
- 1.4. Segons la percepció.
- 1.5. Segons la intensitat.

UNITAT DIDÀCTICA 2. EXPOSICIÓ DELS ELEMENTS DE CONFLICTE:

- 2.1. Persona.
- 2.2. Procés.
- 2.3. Problema.
- 2.4. Anàlisi d'una dinàmica de situació de conflicte.
- 2.5. Exposició del Triangle de la Violència (Galtung, 2003)
- 2.6. Exemples pràctics de conflicte.

MÒDUL 2: TÈCNiques DE COMUNICACIÓ I GESTIÓ EMOCIONAL

UNITAT DIDÀCTICA 3. DEFINICIÓ DELS ELEMENTS EN LA COMUNICACIÓ SEGONS DIVERSES TEORIES

- 3.1. La font.
- 3.2. El missatge: verbal o no verbal.
- 3.3. El canal o via
- 3.4. El receptor/a del missatge.

UNITAT DIDÀCTICA 4. IDENTIFICACIÓ D'ELEMENTS IMPORTANTS DE LA COMUNICACIÓ PER REDUIR MALENTESOS

- 4.1. Tècniques de la comunicació assertiva i els seus objectius.
- 4.2. Escolta activa.
- 4.3. L'empatia.
- 4.4. Comunicació intercultural.
- 4.5. Comunicació no verbal.



UNITAT DIDÀCTICA 5. EXPOSICIÓ DE FERRAMETES PER A LA GESTIÓ EMOCIONAL

- 5.1. Definició de les emocions: negatives, positives, ambigües, socials i estètiques (R. Bisquerra).
- 5.2. Eines d'intel·ligència emocional (D. Goleman)

MÒDUL 3: EINES APLICABLES A LA GESTIÓ DEL CONFLICTE

UNITAT DIDÀCTICA 6. CLASSIFICACIÓ DELS ELEMENTS PER A UNA NEGOCIACIÓ EFICAÇ

- 6.1. Fases.
- 6.2. Preparació.
- 6.3. Objectius.
- 6.4. Solucions.
- 6.5. Concessions.

UNITAT DIDÀCTICA 7. TÈCNiques DE RESOLUCIÓ DE CONFLICTE

- 7.1. Negociació.
- 7.2. Conciliació.
- 7.3. Mediació.
- 7.4. Arbitratge.
- 7.5. Judici.

UNITAT DIDÀCTICA 8. ANÀLISI D'EXEMPLES PRÀCTICS

- 8.1. Conflictos en àmbits educatius.
- 8.2. Conflictos en àmbits laborals.
- 8.3. Conflictos en àmbits socials.