

## **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 això en finalitzar el curs el participant ha 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
3. Construir eines aplicables a la gestió de conflictes

### **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 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 FERRAMENTES PER A LA GESTIÓ EMOCIONAL**

- 6.1. Definició de les emocions: negatives, positives, ambigües, socials i estètiques (R. Bisquerra).
- 6.2. 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**

- 6.3. Fases
- 6.4. Preparació
- 6.5. Objectius
- 6.6. Solucions
- 6.7. 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. Conflictes en àmbits educatius
- 8.2. Conflictes en àmbits laborals
- 8.3. Conflictes en àmbits socials

