

Programa REACT EU

FAMÍLIA PROFESSIONAL

Administració i gestió

ÀREA PROFESSIONAL

Gestió de la informació i la comunicació

GRUPAF	CODI FAMÍLIA	CODI ÀREA	IDENTIFICADOR
SSCE186	ADG	ADGD	FC01_SSCE186_201654

NOM DE L'ACCIÓ

Resolució de conflictes

HORES DE CURS

30 Hores

OBJECTIUS

Objectiu **general**:

- ✓ Ser capaç de desenvolupar habilitats i destreses que permetin resoldre situacions conflictives amb la màxima eficàcia possible.

Objectius **específics**:

- ✓ Comprendre la naturalesa dels conflicte.
- ✓ Analitzar els tipus de conflictes que es poden donar a les organitzacions.
- ✓ Optimitzar el factor comunicació davant les situacions conflies.
- ✓ Utilitzar les estratègies adequades per a la gestió de conflicts.
- ✓ Potenciar la utilització de la mediació i la negociació per arribar a acords favorable.
- ✓ 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 ient.
- ✓ Seguir un procés sistemàtic de mediació/negociació per a controlar la situació i arribar a un acord favorable.

Programa REACT EU

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
- 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 de objectius
- 5.14. Conducció de la negociació

Programa REACT EU

- 5.15. Discussió
- 5.16. La informació en la negociació
- 5.17. Problemes de forma
- 5.18. Propostes