

Catàleg d'accions formatives

2021 Programes de Formació Transversal

FAMÍLIA PROFESSIONAL

Administració i gestió

ÀREA PROFESSIONAL

Gestió de la informació i la comunicació

GRUPAF	GRUP AMPLIAT	HORES	CODI FAMÍLIA	CODI ÀREA	IDENTIFICADOR
SSCE186	2016	30	ADG	ADGG	FC01_SSCE186_2016

NOM DE L'ACCIÓ

Resolució de conflictes

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 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 adequada.
- 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 de 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