

# Catàleg d'accions formatives

## 2018 Programes de Formació Transversal

ÀMBIT SECTORIAL : **Habilitats interpersonals o directives**

FAMÍLIA PROFESSIONAL : **Administració i gestió**

ÀREA PROFESSIONAL : **Consultoria empresarial**

**NOM DE L'ACCIÓ: Resolució de conflictes**

**Grup AF:** SSCE186

**Grup Ampliat:** 2016

**Hores:** 30

**Nivell:** Bàsic

**Novetat 2018:**

### Objectius:

Objectius generals:

- 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 ient
- 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