

## Catàleg d'especialitats

### FAMÍLIA PROFESSIONAL

Administració i gestió

### ÀREA PROFESSIONAL

Gestió de la informació i comunicació

GRUPAF	HORES	CODI FAMÍLIA	CODI ÀREA	IDENTIFICADOR
SSCE186	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 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.

### CONTINGUTS

1. El procés de la comunicació i la resolució de conflictes.1.1. La comunicació interpersonal1.2. Tipus de comunicacions1.3. La comunicació eficaç1.4. 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 negociació5.4. Definició dels objectius: Anàlisi de les solucions, establiment dels objectius concrets de la negociació, pla de concessions5.5. Estudi del mitjà5.6. Estudi dels homes i els seus mòbils: argumentari, regles del joc, assaig, supòsit fals5.7. Planificació de la negociació5.8. Avaluació de la relació de forces La identitat global5.9. Els valors5.10. Els estatuts5.11. Els poders5.12. Estratègies per una negociació eficaç: determinació de possibles acords que cal negociar5.13. La banda de objectius 5.14. Conducció de la negociació5.15. Discussió5.16. La informació en la negociació5.17. Problemes de forma5.18. Propostes