

Resolució de conflictes



CURS 100% SUBVENCIONAT



Curs Resolució de conflictes (30 hores) – Subvencionat

Dies de la setmana: dijous de 16 a 21h

Durada: 30 hores

A qui va dirigit: a qualsevol treballador, persona en situació d'atur o autònom

Preu: Curs 100% subvencionat.

Lloc d'impartició: C. Pic de Peguera, 11, Despatx A1- 06/07, Edifici Giroemprèn, 17003 – Girona (Parc Científic i Tecnològic)

Contacte: t. 972 20 30 20 o formació@aedes.cat

www.aedesgirona.com

septiembre 2122							9
lun	mar	mié	jue	vie	sáb	dom	
31	1	2	3	4	5	6	
7	8	9	10	11	12	13	
14	15	16	17	18	19	20	
21	22	23	24	25	26	27	
28	29	30	1	2	3	4	
5	6	7	8	9	10	11	

octubre 2122							10
lun	mar	mié	jue	vie	sáb	dom	
28	29	30	1	2	3	4	
5	6	7	8	9	10	11	
12	13	14	15	16	17	18	
19	20	21	22	23	24	25	
26	27	28	29	30	31	1	
2	3	4	5	6	7	8	

Objectius del curs:

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

Objectiu específic:

- 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 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

Temari curs:

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