

Programa

Codi acció: FS2022-0562
Acció formativa/grup: 226/2
Especialitat: Resolució de conflictes

Data inici:
Data final:
Durada: 30 hores
Modalitat: Presencial

Continguts: 2394

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