

# Fitxer d'especialitats formatives

## 2017 Programes de Formació Transversal

### Habilitats interpersonals o directives

#### Serveis socioculturals i a la comunitat

#### Formació i educació

#### **FC01SSCE18635** Resolució de conflictes

**Grup AF:** SSCE186

**Grup Ampliat:** 2016

**Hores:** 30

**Nivell:** Bàsic

**Àrea Prioritària:** Transversal (TRA)

#### 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 conflictes
- 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 idèntica
- 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:

## Fitxer d'especialitats formatives

# 2017 Programes de Formació Transversal

### Habilitats interpersonals o directives

#### Serveis socioculturals i a la comunitat

##### Formació i educació

- 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

#### Referència Normativa: