

**MÉS INFORMACIÓ:**

**Il·lustre Col·legi d'Advocats de Granollers Vallès Oriental**

Carrer Llevant, 2 - Granollers

[formacio@icavor.com](mailto:formacio@icavor.com)

Tel. 938792603

**INSCRIPCIONS:**

<https://goo.gl/XtK9sr>

## Curs en Resolució de conflictes



## CONTINGUTS

### 1. El procés de la comunicació i la resolució de conflictes

- 1.La comunicació interpersonal
- 2.Tipus de comunicacions
- 3.La comunicació eficaç
- 4.Resolució de conflictes en la nostra vida. Comunicació i resolució de conflictes

### 2.Resolució assertiva de conflictes

- 1.Conflictes que ens envolten i la seva gestió
- 2.Habilitats per a una comunicació eficaç
- 3.Escolta activa, rapport, feed-back, el missatge
- 4.L'assertivitat: què és, com parlar amb assertivitat i desenvolupar-la
- 5.Gestió de les emocions. Conèixer les nostres emocions i aprendre a gestionar-les

### 3.Empatia: habilitat per resoldre conflictes

- 1.Empatia i estils de comportament. Establiment d'acords mútuament favorables i negociació eficaç
- 2.Empatia: què és, com aplicar-la i com desenvolupar-la
- 3.Estils de comportament: entendre i aprendre com es comporta la persona per millorar l'empatia
- 4.Gestionar i aconseguir acords favorables per a les dues parts
- 5.Negociar eficaçment (guanyar-guanyar)
- 6.Els diferents tipus de conflictes

### 4.Metodologia per resoldre conflictes

- 1.Metodologia efectiva per a resoldre conflictes
- 2.La mediació i la negociació
- 3.Com arribar a acords favorables

### 5.Els estils de negociació

- 1.Modelos de negociació: Negociació per posició, Negociació per principis i Negociació per situació
- 2.Fases de la negociació
- 3.Preparació de la negociació
- 4.Definició dels objectius: Anàlisi de les situacions, establiment dels objectius concrets de la negociació, pla de concessions

- 5.Estudi del mitjà
- 6.Estudi dels homes i els seus mòbils: argumentari, regles del joc, assaig, supòsit fals
- 7.Planificació de la negociació
- 8.Avaluació de la relació de forces. La identitat global
- 9.Els valors
- 10.Els estatus
- 11.Els poders
- 12.Estratègies per una negociació eficaç: determinació de possibles acords que cal negociar
- 13.La banda d'objectius
- 14.Conducció de la negociació
- 15.Discussió
- 16.La informació en la negociació
- 17.Problemes de forma
- 18.Propostes

## CALENDARI

**Durada:** 30 hores

**Dates:** 1, 2, 8, 9, 15 i 16 de març 2018.

**Horari:** Dijous i Divendres de 9h a 14h

*Aquest curs és vàlid per al còmput de 30 hores de la formació continuada dels mediadors del Centre de Mediació de Catalunya en modalitat presencial.*



Generalitat de Catalunya  
**Consorci per a la Formació Contínua de Catalunya**

**Formació 100% subvencionada pel Consorci per a la Formació Contínua de Catalunya.**

