

Comunicació i gestió de conflictes

Objectius

- **Entendre el rol** del professional de serveis socials en la resolució del conflicte.
- **Adquirir estratègies** específiques de comunicació en situacions de conflicte per aconseguir relacions de confiança.
- **Aprendre a guiar** les emocions (pròpies i alienes) durant la gestió del conflicte. Conèixer i practicar recursos per establir relacions de cooperació i negociació per tal de resoldre les situacions conflictives.



Programa

1. Introducció. El rol del professional de serveis socials en la resolució del conflicte

L'assertivitat i les creences assertives

2. El conflicte. Posicions i interessos

Competir vs col·laborar

3. Els estils d'afrontar els conflictes

L'instrument Thomas Kilmann com a eina per entendre com afrontem les situacions de conflicte

4. La comunicació en situacions de conflicte

Comunicació no verbal
Comunicació verbal.
Metamodel del llenguatge

5. La gestió emocional del conflicte

Com funcionen les emocions
Relació entre creences, emocions i conducta
La importància de l'empatia.
Les posicions perceptives

6. Eines pràctiques de comunicació per la resolució del conflicte

La Comunicació No Violenta com a eina per resoldre conflictes
Conceptes bàsics de negociació

7. Conclusions



Durada: 16 hores