

# Tècniques de negociació i mediació

## Objectius

- **Conèixer i practicar** els diferents estils de gestió de situacions conflictives.
- **Adquirir coneixements** teòrics i pràctics de l'estratègia en processos negociadors.
- **Aprendre** com es porten a terme negociacions col·laboratives.
- **Adquirir les eines bàsiques** per a portar a terme processos de mediació.



## Programa

### 1. Principis de conflictologia

Definició, classificacions i fases dels conflictes

Els conceptes de Posició i d'Interessos

### 2. Estils d'afrontament del conflicte

### 3. Model situacional d'influència.

Conèixer i reconèixer comportaments lingüístics i actitudinals a utilitzar durant la negociació

### 4. Tècniques de negociació

La preparació personal, de l'estratègia i de la tàctica

### 5. El procés de mediació

Axiomes i característiques del procés de mediació

Els rols i les habilitats i actituds claus del mediador/a

Tipus de sessions en el procés de mediació  
Fases, bloquejos i manipulació del procés de mediació

### 6. Conclusions



Durada: **15 hores**