

HABILITATS COMUNICATIVES PER AFRONTAR EL CONFLICTE

“Què li dius a una persona enfadada?”

Joan J. Carbonell Colomé

En el nostre dia a dia professional i personal hem d'afrontar persones enfadades i no sabem què dir. Els diem que es calmin i es posen pitjor. Segurament no és tan fàcil. En aquest taller es treballarà la gestió de situacions de tensió en les que necessiteu aconseguir alguna cosa d'una persona enfadada sense acabar com ella.

Hi trobareu habilitats i estratègies que us permetin:

- Començar amigablement.
- Mirar el punt de vista de l'altre.
- Reflexionar sobre la utilitat de dir que s'equivoquen.
- Evitar la discussió.
- Impedir el desacord.
- Afrontar equivocacions pròpies.
- Afrontar equivocacions dels altres.
- Tractar l'agressivitat verbal.

Si voleu aprofundir en el tema us recomano la següent bibliografia:

- Aclans, A. F. (1993) **Cómo utilizar la mediación para resolver conflictos en organizaciones**. Barcelona Ed. Paidós
- Cornelius, H.; Faire, S. (1995). **Tú ganas, yo gano. Cómo resolver los conflictos creativamente y disfrutar de los resultados**. Madrid. Ed. Gaia.
- Fisher, Ury, Patton. (1993) **Sí, de acuerdo**. Colombia. Grupo Editorial Norma.
- Fisher, Ury, Patton. (2002) **Obtenga el sí: el arte de negociar sin ceder**. Barcelona. Gestión 2000.com
- Font, A. (2000) **Negociaciones. Entre la cooperación y el conflicto**. Barcelona. Ed. Grijalbo.
- Munduate, L., Martínez, J.L. (1999). **Negociación y conflicto**. Madrid. Ed. Pirámide.
- Rosenberg, B. **Comunicación no violenta**. Buenos Aires Ediciones Urano.
- Seymour y O'Connor. (1995) **Introducción a la PNL**. Barcelona Urano.
- Ury, W. (1996) **Supere el no**. Colombia. Ed. Norma.
- Wastzlawick, Babelas y Jackson. (1997) **Teoría de la comunicación humana**. Barcelona Ed. Herder.