

PLA DOCENT

Resolució de conflictes a l'equip de treball

Presentació

La finalitat d'aquesta acció formativa és demostrar que el conflicte és inevitable dins l'entorn de treball i en qualsevol àmbit de la nostra vida i que, segons com el gestionem, pot ser una oportunitat positiva. Aquest taller també introduirà eines que seran útils no tan sols en la gestió eficient del mateix (reactivitat), sinó també en la seva prevenció (proactivitat). Un conflicte (si s'afronta i hi ha voluntat de resoldre'l) sempre és bo per millorar i desenvolupar les relacions interpersonals.

Una bona gestió del conflicte incideix en la millora de les relacions en els equips, en la presa de decisions i en l'assoliment d'objectius finals que es marquin les persones i les organitzacions. Buscar sempre un guanyar-guanyar és la solució.

Poder fer front a un conflicte de manera positiva requereix desenvolupar competències pròpies d'intel·ligència emocional i social, alhora que tècniques adequades de comunicació interpersonal ("vis a vis" i d'equips).

Col·lectiu destinatari

Consulteu els itineraris formatius a qui va adreçada al Banc d'Accions Formatives (BAF):

- [BAF dels Ens Locals](#)
- [BAF de la Diputació de Barcelona](#)

Modalitat

Taller

Canal

Presencial

Requeriments dels destinataris/es

Cal estar ocupant un lloc directiu o de comandament.

Nombre d'assistents per edició

Mínim Òptim Màxim

 **PLA DOCENT**

8 12 15

Temporalització

Durada total:

15 hores

Distribució horaria:

Hores presencials: 15

Hores de videoformació: 0

Hores de treball virtual: 0

Programació setmanal orientativa:

3 setmanes

Calendari setmanal:

3 sessions presencials de 5 hores.

Logística

Aula Física

Ordinador participant Programari

AULARI I REQUERIMENTS TÈCNICS. CARACTERÍSTIQUES DE L'AULA

Aula àmplia on es puguin asseure en forma d'U i on es puguin desenvolupar activitats a terra.

EQUIPAMENT TÈCNIC

Ordinador 1

Canó de projecció 1

Pissarra o paperògraf 1

Altres: altaveus en l'ordinador

PROGRAMARI / MAQUINARI ESPECÍFIC

PLA DOCENT

Connexió a Internet 1

Aula Virtual

Aula Plantilla FORMADIBA:

Estat de l'aula:

Observacions:

Consums i preus

Consums Específics

Costos addicionals

Objectius

1. Interpretar, examinar i distingir competències emocionals i socials per afrontar els conflictes.

Descobrir, practicar i integrar eines que es poden fer servir.

1.1. Identificar, integrar i desenvolupar noves competències en l'àmbit de la intel·ligència emocional i social: comunicació, empatia, escolta activa, intuïció, percepció, treball en equip, etc.

1.2. Examinar les tècniques apropiades per a cada cas.

1.3. Fer una predicció per confirmar, decidir i usar la seva aplicació en situacions reals.

Continguts

1. El conflicte i com ens condiciona

1.1. Com afrontem el conflicte?

1.2. Quin és el seu perfil?

1.3. Impacte emocional de com afrontem el conflicte

1.4. Entendre el conflicte com un fet positiu

1.5. Identificar estratègies que poden ajudar a abordar-lo positivament

1.6. La gestió emocional davant dels conflictes

PLA DOCENT

2. L'empatia i l'escolta activa

- 2.1. Concepte d'empatia
- 2.2. Com demostrar l'empatia?
- 2.3. Aspectes bàsics de l'empatia
- 2.4. Obstacles per desenvolupar l'empatia
- 2.5. Incrementar la nostra empatia cap als altres
- 2.6. Diferents nivells d'escolta

3. La comunicació assertiva i no violenta

- 3.1. Introducció
- 3.2. Concepte
- 3.3. La percepció. Base de la comunicació. El seu procés. Els estereotips
- 3.4. Les claus de la comunicació
- 3.5. El guanyar-guanyar
- 3.6. La CNV com a estratègia clau per resoldre els conflictes

4. La resolució de conflictes i el seu impacte en els equips segons el model de Patrick Lencioni

- 4.1. Les cinc disfuncions d'un equip

Materials formatius de consulta

Materials de referència per l'acció formativa

[!\[\]\(758ebdf4629c903da74c2e079717ae32_img.jpg\) Resolució de conflictes en l'equip de treball](#)

Aquest manual vol oferir una metodologia fàcil i entenedora que permeti afrontar amb garanties els conflictes que es generen, en especial, en l'ambient laboral.

Materials formatius complementaris:

[!\[\]\(a8f9309f944226d1420f5fed22e2b6e6_img.jpg\) Tècniques de mediació i gestió del conflicte](#)

Un conflicte pot sorgir en el moment i pel motiu més inesperat, tant en la nostra vida professional com personal.

Conèixer els tipus de conflictes, els elements que hi intervenen i com cal afrontar-los ens ajudarà a resoldre'ls ràpidament i amb resultats profitosos per a les dues parts.

Saps què és una mediació? I un caucus? I les diferències que hi ha entre un conflicte i un

PLA DOCENT

problema? Què és la resiliència?
Deixa'ns ser els teus entrenadors (coaches) a través d'aquest microкурс

Orientacions metodològiques per al participant

La metodologia de treball que es proposa seria la següent:

Els conceptes teòrics s'aprenen practicant. Totes les sessions tenen exercicis que fomenten l'autoconsciència i la integració de l'aprenentatge. Començarem per un test d'autovaloració sobre com afrontem els conflictes.

S' utilitzen exercicis ja provats en diverses disciplines i se' n treuen conclusions, consolidant l'aprenentatge. Es comparteixen els aprenentatges individuals en grup, reforçant la integració i incrementant l'aprenentatge per a tothom. Es comparteixen en grup possibles maneres d'aplicar el que s'ha après, obrint el ventall d'opcions per poder escollir la que més s'adequa a cadascú.

Es fan activitats de role play i de PNL.

El manual del curs servirà com a canal conductor de tot l'aprenentatge. Recollirà tot allò necessari per seguir un full de ruta que ajudi a integrar recursos per millorar l'actuació davant els conflictes. Es practican els cinc passos per afrontar i solucionar conflictes, individuals i en grup.

Es demana la participació activa de tots els/les assistents.

Orientacions metodològiques per al docent

La metodologia de treball que es proposa seria la següent:

Els conceptes teòrics s'aprenen practicant. Totes les sessions han de tenir exercicis que fomenten l'autoconsciència i la integració de l'aprenentatge. Començarem per un test d'autovaloració sobre com afrontem els conflictes.

S' utilitzen exercicis ja provats en diverses disciplines i se' n treuen conclusions, consolidant l'aprenentatge. Es comparteixen els aprenentatges individuals en grup, reforçant la integració i incrementant l'aprenentatge per a tothom. Es comparteixen en grup possibles



PLA DOCENT

maneres d'aplicar el que s'ha après, obrint el ventall d'opcions per poder escollir la que més s'adequa a cadascú.

Es fan activitats de role play i de PNL.

El manual del curs servirà com a canal conductor de tot l'aprenentatge. Recollirà tot allò necessari per seguir un full de ruta que ajudi a integrar recursos per millorar l'actuació davant els conflictes. Es practican els cinc passos per afrontar i solucionar conflictes, individuals i en grup.

Es demana la participació activa de tots els/les assistents.

Consulta el document de suport:

[Punts bàsics per les persones docents per deixar preparada l'aula virtual](#)

Orientacions per a l'avaluació

Nivell d'avaluació

Nivell 1 Valoració de les actituds i la participació

Nivell 2 Superació d'activitats a partir d'uns criteris establerts

Nivell 3 Demostració de l'aplicabilitat al lloc de treball

Sistema d'avaluació

- Assistència
- Prova
- Producte

Metodologia d'avaluació per al participant

S'avaluen les actituds (participació en les activitats presencials). Superació d'activitats a partir d'uns criteris establerts.

Puntuació dels elements d'avaluació

Puntuació mínima per superar el curs: 70

La següent graella pot adaptar-se als participants de cada edició.

Elements d'avaluació	Punts	Participant 1	Participant 2	Participant 3
----------------------	-------	------------------	------------------	------------------

 **PLA DOCENT**

La integració de les tècniques exposades al curs	30			
Les actituds i la participació en totes les dinàmiques	70			
Puntuació Total (suma de punts)	100			

Certificació

Per assolir la qualificació d'APTE, els requeriments són:

- Haver assistit al 100% de les sessions convocades.
- Assolir un mínim de 70 punts del total dels element d'avaluació.

- Assistència
- Aprofitament