



## PLA DOCENT

# Habilitats i eines davant de situacions difícils i violència verbal

## Presentació

La finalitat d'aquesta acció formativa és enfortir les habilitats relacionals necessàries per formar part d'un equip: comunicar-se amb claredat i respecte, construir confiança i cooperació, i saber sostenir converses incòmodes sense trencar el vincle. El taller ofereix eines pràctiques per cuidar la qualitat de les relacions en el dia a dia (proactivitat) i per recuperar la connexió quan apareixen tensions o malentesos (reactivitat).

També posa un èmfasi especial en l'autocura: reconèixer senyals d'estrès, regular-se emocionalment i mantenir el benestar propi en entorns laborals exigents, sense necessitat d'ocupar un rol de lideratge. Quan es presentin situacions difícils o comunicació hostil, s'introduiran estratègies de desescalada i límits respectuosos per protegir-se i protegir la relació.

## 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

## Nombre d'assistents per edició

| Mínim | Òptim | Màxim |
|-------|-------|-------|
| 10    | 12    | 12    |

## Temporalització

**Durada total:**



## PLA DOCENT

---

20 hores

### Distribució horaria:

Hores presencials: 20

Hores de videoformació: 0

Hores de treball virtual: 0

### Programació setmanal orientativa:

4 setmanes

## Logística

### Aula Física

Ordinador participant  Programari

És necessària una aula en la que es puguin moure taules i cadires per poder fer les dinàmiques còmodament.

### Aula Virtual

Aula Plantilla FORMADIBA:

Estat de l'aula:

Observacions:

## Consums i preus

### Consums Específics

Costos addicionals

## Objectius

1. Millorar la convivència i la coordinació dins l'equip mitjançant una comunicació més respectuosa, clara i eficaç.



## PLA DOCENT

---

2. Desenvolupar habilitats relacionals per prevenir malentesos, cuidar el vincle i facilitar la cooperació en el dia a dia.
3. Enfortir la seguretat personal per expressar-se amb claredat (dir que sí, dir que no, demanar i negociar) amb respecte.
4. Exercitar recursos pràctics de regulació emocional i autocura per sostenir converses exigents sense desbordar-se (saber escoltar el no o la diversitat).
5. Incorporar eines d'autoempatia i escolta intrapersonal per identificar necessitats pròpies i actuar amb coherència.
6. Aplicar estratègies senzilles per posar límits i respondre a tensió o hostilitat de manera assertiva i protectora i tot i així saber arribar a acords.
7. Comprendre el funcionament del cervell en situacions de pressió per afavorir respostes més conscients i eficaces.

## Continguts

1. Relacions saludables en entorns laborals: confiança, coordinació i corresponsabilitat.
2. Comunicació respectuosa i efectiva: bases i eines (CNV).
3. Converses del dia a dia en equips: demanar, oferir, negociar, donar i rebre feedback.
4. Autocura i regulació emocional: detectar senyals d'estrès i recuperar centrament.
5. Límits respectuosos: dir 'no', protegir-se i mantenir el vincle.
6. Situacions de tensió: estratègies de desescalada i resposta assertiva davant comunicació hostil.

## Materials formatius de consulta

### Materials de referència per l'acció formativa

### Materials formatius complementaris:

## Orientacions metodològiques per al participant

Formació vivencial i adaptada al perfil d'operaris/es, amb llenguatge planer i activitats pràctiques.

S'utilitzarà una enquesta prèvia per adaptar exemples i casos reals.



## PLA DOCENT

Dinàmiques de rol-playing, situacions quotidianes i exercicis en petit grup.  
Materials visuals senzills i guies amb frases model.

### Orientacions metodològiques per al docent

El docent portarà a terme una formació vivencial i adaptada al perfil dels participants, amb llenguatge planer i activitats pràctiques.

Es faran dinàmiques de rol-playing, situacions quotidianes i exercicis en petit grup.

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

#### Puntuació dels elements d'avaluació

Puntuació mínima per superar el curs: 100

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

| Elements d'avaluació | Punts | Participant 1 | Participant 2 | Participant 3 |
|----------------------|-------|---------------|---------------|---------------|
| Assistència          | 100   |               |               |               |



## PLA DOCENT

---

| Elements d'avaluació               | Punts | Participant<br>1 | Participant<br>2 | Participant<br>3 |
|------------------------------------|-------|------------------|------------------|------------------|
| Puntuació Total<br>(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 100 punts del total dels elements d'avaluació.

- Assistència
- Aprofitament