



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

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
- 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

[!\[\]\(3e2231b1ad3ca8da8658228c00dd08e0_img.jpg\) 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:

Orientacions metodològiques per al participant



PLA DOCENT

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 practicaran els cinc passos per afrontar i solucionar conflictes, individuals i en grup.

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

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

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

Elements d'avaluació	Punts
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 elements d'avaluació.

☐ Assistència

☒ Aprofitament