



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

Objectius

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

Dinàmiques de rol-playing, situacions quotidianes i exercicis en petit grup.

Materials visuals senzills i guies amb frases model.

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

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

Elements d'avaluació	Punts
Assistència	100
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 100 punts del total dels elements d'avaluació.

☒ Assistència

☐ Aprofitament