

# PROGRAMA DEL CURS

FS2023-0616

## Resolució de conflictes

### ADREÇAT A

Formació adreçada prioritàriament a treballadors assalariats, el personal al servei de les administracions públiques, treballadors en situació d'ERTE, fixos discontinus, treballadors autònoms, persones en situació de desocupació inscrites en el Servei Públic d'Ocupació de Catalunya.

### OBJECTIUS

#### Objectiu general:

- Saber classificar els conceptes claus per a la identificació de conflictes i les seves tipologies
- Identificar eines de comunicació i gestió emocional davant de situacions conflictives
- Construir eines aplicables a la gestió de conflictes

#### Objectius específics:

- Adquisició d'eines de comunicació i gestió emocional davant de situacions conflictives, d'eines aplicables a la resolució de conflictes
- Assimilació dels conceptes claus per a la identificació de conflictes.
- Sensibilització davant de situacions de conflicte a partir de casos pràctics.

### DURADA

30 hores

Dilluns i dimecres del 6 al 29 de maig

15:30h a 20h

### LLOC DE LA FORMACIÓ

Av. Rius i Taulet 13, 08172 St. Cugat del Vallès

0616-Resolució de conflictes						
Hores: 30			Formadors: Anna Ribó			
MAIG						
Di	Dt	Dc	Dj	Dv	Ds	Dg
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

JUNY						
Di	Dt	Dc	Dj	Dv	Ds	Dg
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16

Observacions:	
Presencial	Presencial: de 15:30h a 20h. C. Rius i Taulet 13, 08172 St Cugat V. 29/05 de 15:30h a 18:30h

### METODOLOGIA

Per a dur a terme la formació s'utilitzarà una metodologia dinàmica i participativa, que fomenti la interacció entre l'alumnat i el professorat.

### CONDICIONS GENERALS

Aquesta formació està **100% subvencionada** pel Consorci de formació contínua de la Generalitat de Catalunya i està adreçada prioritàriament a persones en actiu.

Per poder poder inscriure's correctament a la formació i superar-la caldrà el següent:

- Retornar al centre de formació el document d'inscripció Assistir com a mínim al **75% de les hores** del curs per tal de (**Annex 1**) correctament emplenat i signat, abans de poder ser avaluat.
- l'inici de la formació, així com la còpia del **DNI o NIE** i la Col·laborar en les possibles actuacions de seguiment i documentació acreditativa de la seva **situació laboral** control que realitza el Consorci per a la Formació Contínua (nòmina, rebut d'autònom o DONO).de Catalunya, bé sigui durant la formació o un cop finalitzada.
- Assistir a les sessions respectant els horaris i signar finalment el control d'assistència. Denunciar situacions de discriminació
- Complir amb les normes de conducta del centre de (<https://conforcat.gencat.cat/ca/consorci/lgtbi/>) formació. Emplenar el **qüestionari de satisfacció**.

# PROGRAMA DEL CURS

FS2023-0616

Resolució de conflictes

## CONTINGUTS

### 1. Definició del conflicte i classificació dels elements

- 1.1 Classificació de les tipologies de conflictes (Moore,1995)
- 1.2 Exposició dels elements de conflicte

### 2. Tècniques de comunicació i gestió emocional

- 2.1 Definició dels elements en la comunicació segons diverses teories Identificació d'elements importants de la comunicació per reduir malentesos
- 2.2 Exposició de ferramentes per a la gestió emocional

### 3. Eines aplicables a la gestió del conflicte

- 3.1 Classificació dels elements per a una negociació eficaç
- 3.2 Tècniques de resolució de conflicte
- 3.3 Anàlisi d'exemples pràctics

