

# Resolució de Conflictes

**1a Edició****Codi:** 214325**Tipologia:** Curs subvencionat**Crèdits:** 0.00**Idioma:** Català**Data d'inici:** 19/05/2022**Data darrera sessió presencial:** 30/06/2022**Data de finalització:** 30/06/2022

**Horari:** dijous, de 17 a 21 h, excepte el primer i el darrer dia (19 de maig i 30 de juny, de les 16 a 21 h. No hi haurà classe el dijous 23 de juny, es farà el dimecres 22 de juny.

**Lloc de realització:** 3 sessions presencials al Parc Científic i Tecnològic de la UdG i la resta mitjançant videoconferència amb la plataforma ZOOM.

**Places:** 30

## Preus i descomptes

**Preu:** 0 €

### Beques

[Informació beques](#)

## Presentació

La pandèmia de la COVID-19 ha generat una situació d'excepcionalitat en molts sectors econòmics, persistint la incertesa sobre la plena capacitat de recuperació de l'ocupació i, fins i tot, del manteniment de l'ocupació en determinats sectors, fet que requereix un desplegament continu de mesures extraordinàries de caràcter social i econòmic. Aquesta Ordre té per objecte aprovar les bases reguladores dels programes de formació professional per a l'ocupació per requalificar persones treballadores ocupades finançats amb fons REACT EU.

De fet, partint de les dades de l'Observatori del Mercat de Treball de la Generalitat, les xifres de la conjuntura socioeconòmica del 2020 i 2021 mostren les conseqüències de la paràlisi econòmica motivada per la Covid-19.

No obstant, les xifres d'ocupació i desocupació de 2021 s'han de relativitzar pel nombre d'Expedients de Regulació Temporal d'Ocupació actius, la seva evolució futura, molt influenciada pel tancament d'activitats i les restriccions, influiran molt en l'evolució de les xifres d'ocupació i desocupació i la formació és un factor clau pel desenvolupament d'aquestes competències que permetin un increment de la productivitat.

La creixent importància de la formació al llarg de la vida, la creixent rotació en el mercat de treball així com la constant necessitat d'adaptar-se als canvis en el desenvolupament de l'activitat professional estan fent que la formació al llarg de la vida sigui quelcom vital per la millora de l'ocupabilitat i la competitivitat.

La Comissió Europea va plantejar la necessitat d'implementar mesures de recuperació i resiliència en els Fons Estructurals i

d'Inversió Europeus per fer front a l'impacte de la crisi de la COVID-19. Així, el 28 de desembre es va publicar el Reglament (UE) 2020/2221 del Parlament Europeu i del Consell, de 23 de desembre de 2020, pel qual es modifica el Reglament (UE) 1303/2013 en matèria de recursos addicionals i s'implementen disposicions per tal de proporcionar assistència per facilitar la reparació de la crisi en el context de la pandèmia de COVID-19 i les seves conseqüències socials i preparar-se per a una recuperació verda, digital i resiliència de l'economia (REACT EU).

En aquest sentit, es preveu una actuació, mitjançant programes de formació per a la requalificació de persones treballadores ocupades, que té com a objectiu la millora de l'ocupabilitat i la competitivitat, afrontar millor els reptes sorgits de la nova realitat socioeconòmica, de manera que es reforci la viabilitat de les empreses. Aquesta actuació s'emmarca en l'estratègia de la Comissió Europea d'adaptar les competències de les persones a les necessitats de la transformació digital, que els hi pot permetre propiciar la transformació en el sector en el que treballa o facilitar la seva incorporació a un altre sector gràcies a les competències digitals. Per altra banda, contribueix a la resiliència social i econòmica.

L'actuació contempla els programes de formació per a la requalificació professional de persones treballadores ocupades, que incorporen accions formatives d'especialitats de l'oferta de formació no formal alineades amb els pilars dels REACT EU consistents en la recuperació verda, digital i resiliència de l'economia.

També hi podran accedir les persones treballadores desocupades inscrites en el Servei Públic d'Ocupació de Catalunya. La participació de les persones treballadores desocupades no pot superar el 30% del total de persones participants.

## Objectius

### Objectiu general:

- Ser capaç de desenvolupar habilitats i destreses que permetin resoldre situacions conflictives amb la màxima eficàcia possible.

### Objectius específics:

- Comprendre la naturalesa dels conflictes.- Analitzar els tipus de conflictes que es poden donar a les organitzacions.
- Optimitzar el factor comunicació davant les situacions conflictives.
- Utilitzar les estratègies adequades per a la gestió de conflictes.
- Potenciar la utilització de la mediació i la negociació per arribar a acords favorables.
- Preparar adequadament una mediació/negociació, maximitzant el control de les variables que intervenen en cada procés.
- Definir els objectius mínims i màxims per a la mediació/negociació de conflictes i aplicar l'estratègia més adient.
- Seguir un procés sistemàtic de mediació/negociació per a controlar la situació i arribar a un acord favorable.

## A qui s' adreça

a) Les persones treballadores assalariades que presten els seus serveis en empreses privades o entitats públiques no incloses en l'àmbit d'aplicació dels acords de formació de les administracions públiques i que cotitzen a la Seguretat Social en concepte de formació professional per a l'ocupació.

b) Les persones treballadores que es trobin en alguna de les situacions següents: persones treballadores fixes discontinues en els períodes de no ocupació, persones treballadores que accedeixin a la situació de desocupació quan es trobin en període formatiu o persones treballadores acollides a la regulació d'ocupació en els seus períodes de suspensió d'ocupació.

c) Les persones treballadores adscrites al sistema especial per a persones treballadores per compte aliena incloses en el règim general de la Seguretat Social durant els períodes d'inactivitat, el règim especial de persones treballadores autònoms, el del mar i a aquelles altres de la Seguretat Social que no cotitzin per formació professional.

d) Les persones treballadores desocupades inscrites en el Servei Públic d'Ocupació de Catalunya. La participació de les persones treballadores desocupades no pot superar el 30% del total de persones participants.

Nota: la consideració de persona treballadora ocupada o desocupada ve determinada per la situació laboral en què es trobi a l'inici de la formació.

# Requisits d'admissió

**Persones treballadores:** Cal presentar la capçalera de l'última nòmina rebuda, o bé, el rebut de l'última quota d'autònoms.

**Persones en situació d'atur:** Cal estar inscrit/a al SOC i presentar el Document d'Alta i Renovació de la Demanda d'Ocupació (DARDO).

**Cal residir o treballar a Catalunya.**

## Pla d'estudis

### Resolució de Conflictes

#### 1. El procés de la comunicació i la resolució de conflictes.

- 1.1. La comunicació interpersonal.
- 1.2. Tipus de comunicacions.
- 1.3. La comunicació eficaç.
- 1.4. Resolució de conflictes en la nostra vida. Comunicació i resolució de conflictes.

#### 2. Resolució assertiva dels conflictes.

- 2.1. Conflictes que ens envolten i la seva gestió.
- 2.2. Habilitats per a una comunicació eficaç.
- 2.3. Escolta activa, raport, feedback, el missatge.
- 2.4. L'assertivitat: què és, com parlar amb assertivitat i desenvolupar-la.
- 2.5. Gestió de les emocions. Conèixer les nostres emocions i aprendre a gestionar-les.

#### 3. Empatia: habilitat per resoldre conflictes.

- 3.1. Empatia i estils de comportament. Establiment d'acords mútuament favorables i negociació eficaç.
- 3.2. Empatia: què és, com aplicar-la i com desenvolupar-la.
- 3.3. Estils de comportament: entendre i aprendre com es comporta la persona per millorar l'empatia.
- 3.4. Gestionar i aconseguir acords favorables per a les dues parts.
- 3.5. Negociar eficaçment (guanyar-guanyar).
- 3.6. Els diferents tipus de conflictes.

#### 4. Metodologia per resoldre conflictes.

- 4.1. Metodologia efectiva per a resoldre conflictes.
- 4.2. La mediació i la negociació.
- 4.3. Com arribar a acords favorables.

#### 5. Els estils de negociació.

- 5.1. Models de negociació: Negociació per posició, Negociació per principis i Negociació per situació.
  - 5.2. Fases de la negociació:
  - 5.3. Preparació de la negociació
  - 5.4. Definició dels objectius: Anàlisi de les solucions, establiment dels objectius concrets de la negociació, pla de concessions
  - 5.5. Estudi del mitjà.
  - 5.6. Estudi dels homes i els seus mòbils: argumentari, regles del joc, assaig, supòsit fals.
  - 5.7. Planificació de la negociació.
  - 5.8. Avaluació de la relació de forces La identitat global.
  - 5.9. Els valors.
  - 5.10. Els estatuts.
  - 5.11. Els poders.
  - 5.12. Estratègies per una negociació eficaç: determinació de possibles acords que cal negociar.
  - 5.13. La banda d'objectius.
  - 5.14. Conducció de la negociació.
  - 5.15. Discussió.
  - 5.16. La informació en la negociació.
  - 5.17. Problemes de forma.
  - 5.18. Propostes.
-

# Titulació

Certificat d'Aprofitament (haver superat la prova d'avaluació i complir un mínim del 75% d'assistència) o Certificat d'Assistència.

## Sistema avaluació

- 75% d'assistència obligatòria.

- Es duran a terme 3 activitats:

- Descripció i anàlisi del conflicte (Temes 1, 2 i 3)
- Mètodes i tècniques de resolució de conflictes (Tema 4)
- Estils de Negociació (Tema 5)

- Les 3 activitats exigeixen l'aplicació teòric-pràctica dels continguts el curs a un conflicte prèviament seleccionat pels alumnes i aprovat pels professors.- Aquestes activitats permetran als docents avaluadors confirmar l'assoliment dels coneixements del curs en l'anàlisi dels conflictes, l'aplicació dels mètodes i tècniques per abordar-lo, gestionar-lo i resoldre, així com dels estils i processos de negociació idonis per arribar a un acord o generar consens.

- La puntuació final aconseguida s'expressarà en termes d'Apte/ No Apte.

## Quadre docent

Direcció

Coordinació

Professorat

**Marta Bernabeu Torrecilla**

Llicenciada en ciències de la comunicació ó (Periodisme) per la Universitat Ramon Llull (URL) i postgrau en Gestió i Resolució de Conflictes per la Universitat Oberta de Catalunya (UOC). Màster en Coaching i Programació Neurolingüística per l'Institut Gestalt i Coaching Sistèmic. Ha estat ponent i docent a l'escola de negocis ESERP i consultora del grau en Comunicació de la Universitat Oberta de Catalunya (UOC).

---

**Eduard Carrera Fossas**

Economista. Professor associat als graus en Educació Social i Treball Social de la UdG. Doctorand en Educació a la UdG. Tècnic comunitari i de gestió alternativa de conflictes al Consorci d'Acció Social de la Garrotxa. Membre del grup de recerca LIBERI de la UdG. Professor col·laborador de la UOC en el Màster de Conflictologia.

---

**Natàlia Flores Pujol**

Advocada i mediatadora. Sòcia cofundadora de GIRa ADR i de BCNResol ODR Solutions. Especialitzada en resolució alternativa de conflictes. Mediació, negociació, conciliació i facilitació. Formadora en mediació i negociació. Especialitzada en resolució alternativa de conflictes: Mediació, negociació, conciliació i facilitació.

Llicenciada en Dret per la Universitat de Lleida. Màster en Dret i pràctica Jurídica per la Universitat de Barcelona. Màster en Mediació de l'Il·lustre Col·legi de l'Advocacia de Barcelona. "Workshop Theory and Tools of the Harvard Negotiation Project" a Harvard University. "Advanced Negotiation Workshop: The human face of negotiation" a Harvard University.

---

**Marta Méndez Pichot**

Advocada i Mediatadora. Sòcia fundadora de GIRA, empresa especialitzada en serveis d'ADR o resolució alternativa de conflictes.

---

### **Xavier Pastor Pérez**

Llicenciat en Ciències Polítiques per la UAB. Postgrau en Resolució de Conflictos per la URL. Diploma d'Estudis Avançats i doctorand en Comunicació Política per la URL. Director del Diploma de Postgrau. Col·laborador docent de la Fundació UdG, del Màster en Govern Local de la UAB, dels màsters i postgraus en Conflictologia de la UOC i d'altres universitats i escoles de postgrau. Fundador i soci d'IdealSolucions. Autor de diferents investigacions a Catalunya i de llibres sobre la gestió dels conflictes públics.

---

### **Montserrat Soler Antonio**

Llicenciada en Dret. Postgrau en Resolució de Conflictos Públics i Mediació Comunitària. Postgrau en Resolució de Conflictos i Mediació Familiar Sistèmica. Coordinadora del Servei de Mediació en Oci Nocturn de Platja d'Aro i Girona. Mediadora. Experta en acompanyament de processos i gestió de conflictes familiars, comunitaris i en organitzacions.

---

\*La direcció es reserva el dret de modificar l'equip docent, si fos necessari, per garantir el nivell de qualitat i categoria professional.

## **Entitats promotores**

Fundació Universitat de Girona: Innovació i Formació



Consorci per a la Formació Contínua de Catalunya



Fons Social Europeu



Next Generation Catalunya



# Resolució de Conflictes

Inici curs: 19/05/2022

Data darrera sessió presencial: 30/06/2022

Fi curs: 30/06/2022

Data tancament acta avaluació: 15/07/2022

## Calendari

<b>Data</b>	<b>Lloc</b>	<b>Inici matí</b>	<b>Fi matí</b>	<b>Inici tarda</b>	<b>Fi tarda</b>
19/5/2022	Presencial - Parc Científic i Tecnològic. Aula 4 i 5			16:00	21:00
26/5/2022	Zoom			17:00	21:00
2/6/2022	Presencial - Parc Científic i Tecnològic. Aula 4 i 5			17:00	21:00
9/6/2022	Zoom			17:00	21:00
16/6/2022	Zoom			17:00	21:00
22/6/2022	Zoom			17:00	21:00
30/6/2022	Presencial - Parc Científic i Tecnològic. Aula 4 i 5			16:00	21:00