



## OBJECTIUS

**Entendre el rol del professional de serveis socials en la resolució del conflicte**

**Adquirir estratègies específiques de comunicació en situacions de conflicte per aconseguir relacions de confiança**

**Aprofundir en recursos professionals per l'autogestió emocional i automotivació per la superació de les dificultats en situacions complexes**

**Millorar en l'autoconeixement del propi estil d'abordar els conflicte**

**Aprendre a guiar les emocions (pròpies i alienes) durant la gestió del conflicte**

**Conèixer i practicar recursos per establir relacions de cooperació i negociació per tal de resoldre les situacions conflictives**



[grupsural@grupsural.com](mailto:grupsural@grupsural.com)

93 891 50 08 / 610 2259 06

<https://www.linkedin.com/company/grup-sural-consultors>

[www.grupsural.com](http://www.grupsural.com)

## PROGRAMA

**1. Introducció. El rol del professional de serveis socials en la resolució del conflicte**  
L'assertivitat i les creences assertives

**2. El conflicte. Posicions i interessos**  
Competir vs col·laborar

**3. Els estils d'afrontar els conflictes**  
L'instrument Thomas Kilmann com a eina per entendre com afrontem les situacions de conflicte

**4. La comunicació en situacions de conflicte**  
Comunicació no verbal  
Comunicació verbal. Metamodel del llenguatge

**5. La gestió emocional del conflicte**  
Com funcionen les emocions  
Relació entre creences, emocions i conducta  
Com gestionar les emocions en situacions de conflicte  
La importància de l'empatia. Les posicions perceptives

**6. Eines pràctiques de comunicació per la resolució del conflicte**  
La Comunicació No Violenta com a eina per resoldre conflictes  
Conceptes bàsics de negociació

**7. Conclusions**

**Durada: 16 HORES**