



**FUNDACIÓ  
HOSPITAL**

SANT JAUME I  
SANTA MAGDALENA



**FORMACIÓ:  
HABILITATS  
PERSONALS I PROFESSIONALS**



La **Fundació Hospital Sant Jaume i Santa Magdalena**, institució fundada l'any 1647 i referent de la comarca del Maresme en l'àmbit socio sanitari, treballa per a la millora de la qualitat de vida de les persones.

Amb aquest catàleg de formació us presentem una selecció de cursos orientats a la millora de l'ambient laboral, que aborden temes com la intel·ligència emocional, la resolució de conflictes o la gestió del canvi, entre d'altres, amb l'objectiu de facilitar i acompanyar als professionals en la consecució de les seves fites.

Tanmateix, la productivitat d'una organització està condicionada per aspectes com la motivació, la percepció respecte de l'ambient de treball i les habilitats personals i professionals dels seus col·laboradors. Per l'organització, un ambient laboral òptim influeix positivament en els resultats, en el bon desenvolupament de les seves activitats i en la satisfacció dels clients.

Aspectes com saber identificar, analitzar i resoldre els conflictes per tal d'anticipar-se a les conseqüències són algunes de les habilitats que influeixen notablement en la millora de l'ambient de feina i que possibiliten espais per a la creativitat, la innovació i el creixement professional.

Amb el desig que el catàleg sigui del vostre interès i mereixi la vostra confiança, restem a l'espera de futures col·laboracions i oberts a les vostres demandes.



PER A LES PERSONES

## RESOLUCIÓ DE CONFLICTES

Continuament les persones interactuem les unes amb les altres, i les interaccions poden produir conflictes. El món laboral es configura com una xarxa de múltiples interaccions: el conflicte està garantit. El conflicte és necessari per produir canvis. L'afrontament dels conflictes i la seva resolució fa més forta l'organització.

Tapar els conflictes i fer com l'estruç, destrueix la moral de l'organització. Però quan una organització aprèn a arribar a acords a través de la cooperació de tots els col·laboradors, creix i avança cap a l'èxit.

### Objectius:

- Conèixer tècniques de resolució de conflictes.
- Conèixer el procediment de la mediació.
- Facilitar estratègies per arribar a l'acord entre les parts. A través de la cooperació, l'organització creix i avança cap a l'èxit.

### Contingut:

- El conflicte com un procés de canvi.
  - *Definició de conflicte.*
  - *Posicionament.*
  - *Submissió, evasió, competició i cooperació.*
  - *Components del conflicte.*
  - *Causes dels conflictes.*
  - *Tipologia dels conflictes: constructius i destructius.*
  - *Etapas per resoldre conflictes.*
  - *Regular les emocions.*
  - *Explorar les raons del conflicte.*
  - *Determinar les raons del desacord.*
  - *Recerca d'alternatives.*
  - *Arribar a l'acord: guanyar – guanyar.*
- Estratègies per gestionar els conflictes.
  - *Autoconeixement.*
  - *La importància d'escoltar.*
  - *Escoltar-se.*
  - *Tipus d'escolta.*
  - *Obstacles en l'escolta.*
  - *Escoltar els altres.*
  - *Acords i desacords.*
  - *Negociar.*

**Adreçat a:** persones que requereixen disposar d'estratègies per gestionar els conflictes que genera la seva pràctica professional.



Des de la **Fundació Hospital**:

- Elaborem, organitzem, coordinem i impartim programes formatius que promoguin la millora de les competències i habilitats personals i professionals.
- Gestionem i fem seguiment de les accions formatives.
- Realitzem formació a mida, posant a la vostra disposició els nostres catàlegs de cursos ja elaborats i/o oferint la possibilitat de dissenyar cursos adaptats a les vostres demandes o necessitats.
- Els cursos es poden impartir:
  - a les nostres instal·lacions
  - a les instal·lacions de l'entitat sol·licitant
  - en dates i horaris de la vostra elecció
- La metodologia que seguim és en la majoria dels cursos: teòric-vivencial.

Per garantir un nivell òptim de tots els nostres programes de formació disposem d'un equip de docents altament qualificats, experts en la matèria i amb experiència en el camp de la docència.

PREU: 2.300 € (20 HORES)

PARTICIPANTS: entre 15 i 20 persones



C. SANT PELEGRÍ, 3 | TEL. 937 419 160 | 08301 MATARÓ  
[www.fundaciohospital.org](http://www.fundaciohospital.org)