

# COM CALMAR SITUACIONS TENSES AMB EINES DE COMUNICACIÓ NO VIOLENTA

En el nostre dia a dia sovint hem de fer front a situacions potencialment violentes com comunicar decisions difícils, treballar amb membres de l'equip amb qui no tenim una bona relació però amb qui hem de col·laborar forçosament o treballar amb clients enfadats, entre d'altres. Aquesta formació ajudarà els participants a fer servir eines de comunicació no violenta per calmar i reconduir aquest tipus de situacions.

La formació fa especial atenció en:

- La creació d'un espai de reflexió perquè els participants puguin compartir les seves experiències i coneixements previs
- L'anàlisi d'exemples reals gestionats pel formador
- La integració de les eines i conceptes a través de metodologies *learning by doing*

- 
- **Dates i horaris:** 11 i 12 d'abril, de 9.30 a 13.30 h
  - **Durada:** 8 hores
  - **Dirigit a:** directors, caps d'equip, personal encarregat de la comunicació corporativa i la relació amb els clients. Treballadors que hagin de gestionar situacions conflictives i/o que es trobin amb situacions on la comunicació en l'equip sigui difícil. Qualsevol persona que vulgui millorar les seves habilitats comunicatives.
  - **Objectius:** els alumnes coneixeran les eines comunicatives que els permetin preparar-se i gestionar converses difícils. Desenvoluparan estratègies per calmar situacions potencialment violentes i transformar-les en diàlegs constructius. Treballaran eines que els permetin reduir l'estrès que generen aquestes situacions i practicanar eines pròpies de la comunicació no violenta com l'escolta activa o el *problem-solving*.
  - **Preu:** 181 €. Inclou tota la documentació i el certificat d'assistència de la CCIS.
  - **Col·laboració tècnica:** **Ramon Tena Pera** - Llicenciat en Ciències Polítiques per la Universitat Pompeu Fabra i màster en mediació per la Universitat de Barcelona. Mediator i formador en gestió positiva del conflictes. Director de Dialoga. Coordinador acadèmic del postgrau en mediació a la Universitat d'Andorra i Membre del *Pool of Trainers* del Consell d'Europa. Col·labora habitualment amb organismes internacionals en la facilitació de seminaris i grups de treball, i és col·laborador pedagògic de la Cambra, l'UdA, l'UPF, el Consell de Col·legis d'Advocats de Catalunya i el *European Youth Forum*. Màster en Gestió de Conflictes: Mediació per la UB.

## PROGRAMA

### 1. Comprendre les emocions

- Anatomia d'una emoció
- Auto-coneixement i gestió de les emocions

### 2. Comunicació no violenta (CNV)

- Debat vs diàleg: de la confrontació a la construcció
- Eines de CNV per calmar situacions tenses
- I després què? Estratègies de resolució de problemes (problem solving)

### 3. Treball amb situacions aportades pels participants

Curs subvencionat per:

BancSabadell  
d'Andorra

