

PROGRAMA DE COMPETÈNCIES TRANSVERSALS

GESTIÓ D'EQUIPS DE TREBALL: EINES PER PREVENIR I GESTIONAR CONFLICTES

Com anticipar i gestionar conflictes amb persones i equips des del rol de comandament



3 i 4 de Desembre 2026



8 hores

01

PRESENTACIÓ

La gestió d'equips exigeix coordinar persones amb criteris, prioritats i formes de treball diferents. Els conflictes formen part d'aquesta realitat, i el comandament necessita saber anticipar-los i intervenir quan apareixen, tant en la relació amb cada professional com en el conjunt de l'equip.

La prevenció comença en les pràctiques quotidianes de direcció: comunicar expectatives, definir responsabilitats, delegar amb claredat i establir seguiment. Quan aquests aspectes es treballen de manera explícita, es facilita la coordinació i es reforça la claredat en el funcionament de l'equip.

Ahora, dirigir implica mantenir converses que no sempre són fàcils: donar feedback, plantejar canvis, comunicar decisions difícils o tractar diferències de criteri. Disposar de recursos per abordar-les permet al comandament expressar la seva posició, comprendre la de l'altre i orientar la conversa cap a alternatives i acords de treball.

Aquest programa de perfeccionament proporciona criteris i recursos per anticipar i gestionar conflictes mitjançant la comunicació, el feedback, la delegació i les converses difícils. El model Bridge ajudarà a comprendre els diferents estils relacionals i a adaptar aquestes pràctiques a cada persona, mitjançant casos i exercicis vinculats a la realitat professional.

S'adreça a comandaments intermedis, responsables d'àrea, caps d'equip i coordinadors amb persones al seu càrrec que vulguin reforçar el seu criteri d'actuació davant dels conflictes i millorar les pràctiques de gestió dels seus equips.



02

PER QUÈ AQUEST SEMINARI?

- Prevenir i anticipar conflictes en la gestió quotidiana dels equips, establint expectatives, responsabilitats i criteris de treball clars.
- Conèixer el propi estil relacional mitjançant el model Bridge i aprendre a adaptar la comunicació als diferents perfils professionals de l'equip.
- Desenvolupar habilitats de feedback i delegació per orientar el rendiment, reforçar l'autonomia i afavorir la confiança i la responsabilitat dels col·laboradors.
- Adquirir eines per afrontar converses difícils i gestionar conflictes, comunicant-se amb assertivitat, comprenent diferents punts de vista i promovent acords de treball constructius.

03

OBJECTIUS

-  Anticipar conflictes en la gestió de l'equip, establint prioritats, expectatives i responsabilitats clares.
-  Dirigir i fer seguiment del treball mitjançant el feedback i la delegació, concretant resultats esperats i adaptant la comunicació als perfils Bridge.
-  Intervenir en conflictes individuals i d'equip, conduint converses difícils amb criteri i orientant-les cap a acords de treball.

04

CONTINGUT

- 1 El rol del comandament: dirigir, alinear i prevenir conflictes
- 2 Feedback per clarificar expectatives i orientar el rendiment
- 3 Delegació per definir responsabilitats i establir seguiment
- 4 El comandament davant les converses difícils i els conflictes

PROGRAMA

1

El rol del comandament: dirigir, alinear i prevenir conflictes

- Identificació del propi estil relacional amb el model Bridge i la seva influència en la comunicació amb l'equip.
- Diferenciació entre observacions i judicis en les converses professionals.
- Escolta i preguntes obertes per comprendre necessitats i punts de vista.
- Conductes del comandament que afavoreixen la confiança i la participació.
- Acords d'equip per compartir criteris de treball i reforçar la responsabilitat.

2

Feedback per clarificar expectatives i orientar el rendiment

- Diferències entre valorar, jutjar i donar feedback.
- Característiques d'un feedback concret, útil i orientat a la millora.
- Expressió d'observacions, impacte i expectatives sense afavorir respostes defensives.
- Adaptació del feedback als diferents estils relacionals del model Bridge, mantenint claredat i respecte.
- Escolta i resposta davant del feedback rebut.

3

Delegació per definir responsabilitats i establir seguiment

- Què significa delegar i quins errors habituals dificulten l'autonomia.
- Definició de les tasques delegades, els resultats esperats i els criteris d'èxit.
- Adaptació del nivell de detall, l'autonomia i el seguiment als diferents estils relacionals del model Bridge.
- Establiment d'acords sobre recursos i espais de seguiment.
- Comunicació durant la delegació per reforçar la confiança i la responsabilitat.

4

El comandament davant les converses difícils i els conflictes

- Què significa delegar i quins errors habituals dificulten l'autonomia.
- Definició de les tasques delegades, els resultats esperats i els criteris d'èxit.
- Adaptació del nivell de detall, l'autonomia i el seguiment als diferents estils relacionals del model Bridge.
- Establiment d'acords sobre recursos i espais de seguiment.
- Comunicació durant la delegació per reforçar la confiança i la responsabilitat.



06

A QUI VA DIRIGIT?

El seminari s'adreça a comandaments intermedis, responsables d'àrea, caps d'equip i coordinadors que tenen persones al seu càrrec i que volen reforçar les seves competències en la direcció i gestió d'equips, especialment en la prevenció i resolució de conflictes.

Està especialment indicat per a:



Professionals amb responsabilitats de lideratge que necessiten millorar la comunicació amb els seus equips, donar feedback constructiu, delegar amb claredat, establir responsabilitats i afrontar converses difícils amb seguretat i assertivitat.

També s'adreça a responsables que vulguin comprendre millor els diferents estils relacionals, adaptar la seva manera de comunicar-se a les necessitats de cada persona i adquirir eines pràctiques per gestionar desacords, afavorir la confiança i promoure un entorn de treball més col·laboratiu i eficient.

07

METODOLOGIA

El programa tindrà un enfocament pràctic i participatiu, combinant explicacions breus amb l'anàlisi de casos, exercicis individuals i treball en petits grups. Es partirà de situacions habituals de la gestió d'equips perquè els participants puguin relacionar els continguts amb la seva experiència com a comandaments.

Autoconeixement i anàlisi de l'estil relacional

01

Els participants completaran el qüestionari Bridge per identificar el propi estil relacional i reflexionar sobre la seva influència en la gestió de l'equip. A partir dels resultats, es treballarà com adaptar la comunicació als diferents estils relacionals en les converses de feedback, la delegació i la gestió de conflictes.

Aprenentatge experiencial i simulacions pràctiques

02

Mitjançant exercicis participatius i role-playing, es practicaràn situacions habituals de lideratge, especialment converses de feedback, delegació i gestió de conflictes. Es seguirà una seqüència d'anàlisi, pràctica i reflexió per explorar diferents maneres d'actuar.

Reflexió compartida i transferència al lloc de treball

03

A través de la reflexió guiada i l'intercanvi d'experiències, els participants revisaran les seves pràctiques habituals i identificaran accions de millora concretes, amb pautes aplicables a la gestió quotidiana dels seus equips.

**Carme Bonet Anglarill****Experiència professional**

Lingüista i formadora especialitzada en comunicació, lideratge i desenvolupament de persones i equips, amb més de 25 anys d'experiència en el disseny i la facilitació d'experiències d'aprenentatge. Té postgraus en Creativitat i Innovació per la Universitat Pompeu Fabra, Desenvolupament del Talent per la Universitat de Barcelona i Pensament i Creativitat per la Universitat Ramon Llull. Ha complementat aquesta preparació amb formació en facilitació sistèmica, intel·ligència emocional i gestió del canvi.

La seva trajectòria docent inclou col·laboracions amb la Fundació Factor Humà i Unió Consorci Formació, amb formació adreçada a comandaments i professionals de diferents sectors, inclòs el sanitari i social. Forma part de l'equip docent del Programa d'Expertesa Universitària en Talent Femení d'UCF.

El seu estil formatiu combina participació, creativitat i reflexió amb exercicis pràctics. Situa les converses i les situacions professionals al centre de l'aprenentatge, facilitant que els participants desenvolupin recursos per comunicar-se amb claredat, dirigir persones i millorar la col·laboració dins dels equips.

INFORMACIÓ PRÀCTICA

DESEMBRE

DL	DM	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			



3 i 4 de Desembre 2026



Dijous de 15:00h a 19:00h i **Divendres** de 9:30h a 13:30h



480€ (igi exclòs)



ONLIVE LEARNING

CONNECTA'T A LA PRESENCIALITAT

A LIDERA oferim la possibilitat de participar en els nostres seminaris presencialment o en format OnLive Learning. Gràcies a l'equipament tecnològic de la nostra sala de formació, els participants OnLive poden seguir la sessió en directe, interactuar amb el formador, plantejar preguntes i participar en les activitats, mantenint una experiència d'aprenentatge propera a la presencial.

Dues modalitats, una mateixa experiència formativa.

POLÍTICA DE CANCEL·LACIÓ:

En cas d'anul·lació de la inscripció per un imprevist, cal notificar la baixa 5 dies abans de l'inici del programa per tenir dret al reemborsament de l'import total. Si es notifica fora d'aquest termini el reemborsament serà del 60% de l'import. Les cancel·lacions un cop iniciat el programa no tenen dret a devolució.

APRÈN ■ DECIDEIX ■ LIDERA

