

GUIA DEL CURSO DE: TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

DocentE: Beatriz López González

UNED Sènior/UGG de Cornellà de Llobregat

CursO 2017-2018

PROGRAMA DE LA ASIGNATURA CURSO 2017/2018

1. PRESENTACIÓN
2. OBJETIVOS
3. PROGRAMA
4. METODOLOGÍA
5. BIBLIOGRAFÍA
6. EVALUACIÓN

1. PRESENTACIÓN

La mayoría de los conflictos con los cuales nos encontramos a lo largo de nuestra vida pueden ser gestionados desde una vertiente constructiva, positiva y pacífica. Para conseguirlo es muy importante conocer e incorporar en nuestras relaciones técnicas que faciliten la comunicación así como estrategias de resolución alternativa de conflictos.

En este curso, aprenderemos y trabajaremos, de manera práctica y dinámica, técnicas de comunicación integradas con conocimientos de inteligencia emocional, ecología emocional, comunicación no verbal y PNL, así como las bases de algunas de las estrategias alternativas de gestión y resolución de conflictos, como por ejemplo la mediación.

2. OBJETIVOS

- Conocer los aspectos fundamentales de los conflictos para poder identificarlos y abordarlos de manera positiva: definición, consideraciones importantes, elementos, causas...
- Diferenciar las posiciones, los intereses y las necesidades dentro de cada conflicto.

- Identificar y trabajar sobre los conflictos más habituales en nuestra vida cotidiana y poder entenderlos y abordarlos desde una perspectiva positiva, constructiva y pacífica.
- Descubrir las diferentes estrategias y modelos de gestión y de resolución alternativa de los conflictos para adaptarlos a nuestra realidad y poder aplicarlos en nuestro día a día.
- Aprender los elementos principales de algunas técnicas de comunicación verbal y no verbal que favorezcan nuestras relaciones interpersonales.
- Aproximarnos a la inteligencia emocional, la ecología emocional y a las habilidades sociales más importantes para mejorar nuestras relaciones y la gestión y resolución de nuestros conflictos.
- Practicar nuevas formas de comunicación interpersonal, así como de gestión y resolución de conflictos.

3. PROGRAMA

El programa se divide en 3 temas principales. Los temas ocuparán dos o más sesiones según la evolución del grupo, las prácticas realizadas y del interés de los alumnos al profundizar en alguno de los temas.

1.- El conflicto

1.1.- Definición, consideraciones importantes, elementos, causas, tipos y proceso de evolución del conflicto.

1.2.- Pirámide de Acland: Posiciones, intereses y necesidades.

1.3.- Los conflictos más habituales en nuestra vida cotidiana.

2.- Modelos y estrategias de gestión y resolución de conflictos

2.1.- Modelos y estrategias: distributiva, mixta e integrativa. Tipo de intervención: prevenir, gestionar, solucionar. Tipo de tratamiento: imposición, mantenimiento y pacto.

2.2.- Alternativas a la gestión y resolución de conflictos: la negociación, el arbitraje, conciliación y mediación.

2.3.- La mediación: aplicación práctica a los conflictos cotidianos

2.4.- Obstáculos en la gestión y resolución del conflicto

3.- La comunicación y técnicas de comunicación:

3.1.- Consideraciones importantes. Comunicación y conflicto. Facilitadores e inhibidores de la comunicación. La comunicación No Violenta.

3.2.- Comunicación verbal y comunicación no verbal.

3.3.- La importancia de las emociones en la gestión de conflictos y en la comunicación.

3.3.- Técnicas de comunicación: inteligencia emocional, ecología emocional, PNL, metamodelo del lenguaje, habilidades comunicativas básicas,...

4. METODOLOGÍA

El curso está dividido en 15 sesiones de carácter presencial de dos horas cada una (30 horas en total).

Las sesiones combinarán conocimientos teóricos con la práctica, con el fin de que los alumnos ejerciten los nuevos conocimientos adquiridos y se familiaricen con las técnicas de comunicación y las herramientas de resolución de conflictos.

5. BIBLIOGRAFIA

- BARO CATAFAU, TERESA, *Manual de la comunicación personal de éxito: saber ser, saber actuar, saber comunicarse*, Ed.Paidós Ibérica, 2015
- CASTANYER, OLGA, *La asertividad: expresión de una sana autoestima*, Desclee de Brouwer, 2014
- CONANGLA, M.MERCÉ, *Las crisis emocionales: la inteligencia aplicada a situaciones límites*, Amat Editorial, 2014
- CONANGLA, M.MERCÉ; SOLER, JAUME, *La ecología emocional*, Amat Editorial, 2015
- DAVIS, FLORA, *La comunicación no verbal*, Alianza Editorial, 2010
- GOLEMAN, DANIEL, *Inteligencia emocional*, Ed. Kairos, 2000
- MCKAY, MATTHEW; DAVI, MARTHA, *Los secretos de la comunicación personal: aprenda a comunicarse de manera efectiva en cualquier situación*, Ed. Paidós Ibérica, 2011
- MERAYO, ARTURO, *Curso práctico de técnicas de comunicación oral*, Ed. Tecnos, 2013

- PEASE, ALLAN, *El lenguaje del cuerpo: cómo interpretar a los demás a través de sus gestos*, Amat editorial 2010
- PÉREZ ASENSIO, MAYKA, *PNL para torpes*, Ed. Anaya Multimedia, 2010
- PUNSET, ELSA, *Brújula para navegantes emocionales*, Ed. Aguilar, 2008
- RAS, PATRICE, *Cuaderno de ejercicios de gestión de los conflictos*, Ed. Terapias Verdes, 2016
- RAMÓN-CORTÉS, FERRAN, *La isla de los 5 faros*, Ed. Planeta, 2014
- RAMÓN-CORTÉS, FERRAN, *La química de las relaciones*, Ed. Planeta, 2013
- ROSENBERG, MARSHALL B., *Comunicación NoViolenta. Un lenguaje de vida*, Ed. Gran Aldea Editores, 2006
- ROSENBERG, MARSHALL B.; SEILS, GABRIELE, *Resolver los conflictos con la comunicación no violenta*, Ed. Acanto 2011
- TORRABADELLA REINOSO, PAZ, *Cómo desarrollar la inteligencia emocional*, Ed. Océano Ámbar, 2006
- VILAS GARRO, BEATRIZ, *Inteligencia emocional (Torpes 2.0)*, Ed. Anaya Multimedia 2014

6. EVALUACIÓN

La evaluación de esta asignatura responde a los principios de la evaluación continua. Los principales elementos contemplados para evaluar el aprendizaje de los participantes serán:

- la asistencia
- la participación activa en el aula
- el esfuerzo y el interés para llevar a cabo los ejercicios prácticos propuestos