



Consorti Universitari
Centre Associat a la UNED
de la Província de Barcelona

NIF P-5827908-D
Av. Rio de Janeiro, 56-158
08016 Barcelona

Técnicas de comunicación y resolución de conflictos

Profesor: Beatriz López

Horas lectivas: 30

Día y hora: martes de 18:00 a 20.00h

Idioma:

Calendario:

4, 11, 18, 25 octubre

8, 15, 22, 29 noviembre

13, 20 diciembre

10, 17, 24, 31 enero

7 febrero

Introducción:

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.

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, comunicación no violenta, ecología emocional, PNL, metamodelo del lenguaje, habilidades sociales y comunicativas básicas,...

Bibliografía:

- 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
- CONANGLA, M.MERCÉ; SOLER, JAUME, *Ámame para que me pueda ir*, Amat Editorial, 2013
- CORNELIUS, H.; FAIRE, SHOSHANA, *Tú ganas, yo gano. Cómo resolver conflictos creativamente... y disfrutar con las soluciones*, Ed. Gaia, 2017
- DAVIS, FLORA, *La comunicación no verbal*, Alianza Editorial, 2010
- FABER, ADELE; MAZLISH, ELAINE, *Cómo hablar para que sus hijos le escuchen*, Ed. Medici, 2006
- FISHER, ROBERT, *El caballero de la armadura oxidada*, Ed. Obelisco, 2005
- FISHER, ROBERT, *El regreso del caballero de la armadura oxidada*, Ed. Obelisco, 2010
- FRANKL, VIKTOR E. *El hombre en busca de sentido*, Ed. Herder, 2015
- GOLEMAN, DANIEL, *Inteligencia emocional*, Ed. Kairos, 2000
- GRAD, MARCIA, *La princesa que creía en los cuentos de hadas*, Ed. Obelisco, 1998
- HERMIDA, JOSÉ, *Hablar sin palabras: como convencer y seducir a través de los gestos*, Ed. Temas de hoy, 2010
- JAMES, JUDI, *La biblia del lenguaje corporal*, Ed. Paidós Ibérica, 2010
- JAMES, JUDI, *El lenguaje corporal*, Ed. Planeta, 2012
- KROGERUS, MIKAEL, *El pequeño libro de la comunicación eficaz*, Ed. Alienta 2019

-
- LILLO, JAVIER, *El cuerpo habla: interpretación de gestos y posturas*, Ed Crealite, 2010
 - MARTÍN OVEJERO, JOSÉ LUIS, *Tú habla, que yo te leo. Las claves de la comunicación no verbal*. Ed. Aguilar 2019
 - 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
 - NAVARRO, JOE, *el cuerpo habla: grandes secretos de la comunicación no verbal re velados por un ex agente del FBI*, Ed. Sirio 2010
 - OLIVE PIBERNAT, VICENS, *Comunicación esencial. El arte de la comunicación contigo y con tus personas querida*, Ed. Ridgen 2014
 - PEASE, ALLAN, *El lenguaje del cuerpo: cómo interpretar a los demás a traves 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
 - ROJAS MARCOS, LUÍS, *Somos lo que hablamos. El poder terapéutico de hablar y hablarnos*, Ed. Grijalbo, 2019
 - ROSENBERG, MARSHALL B., *Comunicación No Violenta. 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

- VAN STAPPER, ANNE, *Cuaderno de ejercicios de comunicación no violenta*, Ed. Terapias verdes 2016
- TORRABADELLA REINOSO, PAZ, *Cómo desarrollar la inteligencia emocional*, Ed. Océano Ámbar, 2006
- VILAS GARRO, BEATRIZ, *Inteligencia emocional (Torpes 2.0)*, Ed- Anaya Multimedia 2014