

Tècniques de comunicació i resolució de conflictes

Docente: Beatriz López González

Curso 2023-24: UNED Sénior Cornellà

Horas lectivas: 30

Día y hora: Martes, de 18 a 20h

Idioma: Catalán

Calendario: Febrero: 13, 20, 27

Marzo: 5, 12, 19

Abril: 2, 9, 16, 23, 30

Mayo: 7, 14, 21, 28

PROGRAMA DEL CURSO

1. INTRODUCCIÓN

2. OBJETIVOS

3. PROGRAMA

4. METODOLOGÍA

5. BIBLIOGRAFÍA

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.

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.

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...

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.

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 revelados 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 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

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