



## CTRC0001 | RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS 30 horas

### OBJETIVO GENERAL:

Elaborar estrategias que permitan resolver situaciones conflictivas con la mayor eficacia posible.

### CONTENIDOS:

#### 1. DEFINICIÓN DEL CONFLICTO Y CLASIFICACIÓN DE SUS ELEMENTOS

##### 1.1. Clasificación de las tipologías de conflictos (Moore, 1995):

1.1.1. Según su pluralidad de personas implicadas.

1.1.2. Según las partes que se oponen.

1.1.3. Según su naturaleza.

1.1.4. Según la percepción.

1.1.5. Según la intensidad.

##### 1.2. Exposición de los elementos de conflicto:

1.2.1. Persona.

1.2.2. Proceso.

1.2.3. Problema.

1.2.4. Análisis de una dinámica de situación de conflicto:

1.2.5. Exposición del Triángulo de la Violencia (Galtung, 2003)

1.2.6. Ejemplos prácticos de conflicto.

#### 2. TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN Y GESTIÓN EMOCIONAL

##### 2.1. Definición de los elementos en la comunicación según diversas teorías:

2.1.1. La fuente



# Programa formativo



CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,  
HACIENDA Y EMPLEO



MINISTERIO  
DE TRABAJO  
Y ECONOMÍA SOCIAL

SERVICIO PÚBLICO  
DE EMPLEO ESTATAL  
**SEPE**

2.1.2.El mensaje: verbal o no verbal

2.1.3.El canal o vía

2.1.4.El receptor/a del mensaje

2.2. Identificación de elementos importantes de la comunicación para reducir malentendidos:

2.2.1. Técnicas de la comunicación asertiva y sus objetivos

2.2.2. Escucha activa

2.2.3. La empatía

2.2.4. Comunicación intercultural

2.2.5. Comunicación no verbal

2.3. Exposición de herramientas para la gestión emocional:

2.3.1. Emociones: negativas, positivas, ambiguas, sociales y estéticas (R. Bisquerra).

2.3.2. Herramientas de inteligencia emocional (D. Goleman)

## 3. HERRAMIENTAS APLICABLES A LA GESTIÓN DEL CONFLICTO

3.1 Clasificación de los elementos para una negociación eficaz:

3.1.1. Fases

3.1.2. Preparación

3.1.3. Objetivos

3.1.4. Soluciones

3.1.5. Concesiones

3.2. Técnicas de resolución de conflicto:

3.2.1. Negociación

3.2.2. Conciliación

3.2.4. Mediación

3.2.5. Arbitraje



# Programa formativo

---



CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,  
HACIENDA Y EMPLEO



MINISTERIO  
DE TRABAJO  
Y ECONOMÍA SOCIAL

SERVICIO PÚBLICO  
DE EMPLEO ESTATAL  
**SEPE**

## 3.2.6. Juicio

## 3.3. Análisis de ejemplos prácticos:

### 3.3.1. Conflictos en ámbitos educativos

### 3.3.2. Conflictos en ámbitos laborales

### 3.3.3. Conflictos en ámbitos sociales