



Programa formativo



CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO



SERVICIO PÚBLICO
DE EMPLEO ESTATAL
SEPE

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



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



Comunidad
de Madrid

CONSEJERÍA DE ECONOMÍA,
HACIENDA Y EMPLEO



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