

Comunicación y gestión de conflictos

Objetivos

- **Comprender el rol** del profesional de servicios sociales en la resolución de conflictos.
- **Adquirir estrategias** específicas de comunicación en situaciones de conflicto para generar relaciones de confianza.
- **Aprender a guiar las emociones** (propias y ajenas) durante la gestión del conflicto. Conocer y practicar recursos para establecer relaciones de cooperación y negociación que permitan resolver situaciones conflictivas.



Programa

1. Introducción: el rol del profesional de servicios sociales en la resolución del conflicto

La asertividad y las creencias asertivas

2. El conflicto: posiciones e intereses

Competir vs. colaborar

3. Estilos de afrontamiento de conflictos

El instrumento Thomas-Kilmann como herramienta para entender cómo afrontamos las situaciones conflictivas

4. La comunicación en situaciones de conflicto

Comunicación no verbal
Comunicación verbal
Metamodelo del lenguaje

5. La gestión emocional del conflicto

Cómo funcionan las emociones
Relación entre creencias, emociones y conducta

La importancia de la empatía

Las posiciones perceptivas

6. Herramientas prácticas de comunicación para la resolución del conflicto

La Comunicación No Violenta como herramienta para resolver conflictos
Conceptos básicos de negociación

7. Conclusiones



Duración: 16 horas