

## Comunicación y gestión positiva de conflictos en las ONL

### INFORMACIÓN BÁSICA

MÓDULO	IMPARTICIÓN	MATRICULACIÓN	HORAS Y DÍAS
Módulo IV	18 de febrero a 7 de marzo	Del 28 de enero al 18 de febrero, ambos incluidos.	Módulo 30 horas (19 días)

### Precios

Módulos	* 30 horas (19 días)	89 Euros
	* Segundo alumno y siguientes de una misma organización: <u>Descuento 10%</u>	80 Euros
	<b>Para alumnos AEF u otras organizaciones colaboradoras:</b>	
	* Módulos de 30 horas: <u>Descuento 10%</u>	80 Euros
	<b>Para alumnos residentes en Latinoamérica y registrados en nuestro boletín:</b>	
	* Módulos de 30 horas: <u>Beca descuento de 24 Euros</u>	65 Euros

### Forma de pago

Transferir la cantidad a la cuenta 2100-2134-31-0200476734 cuyo titular es Ágora Social, Servicios integrales para el tercer sector.

Para transferencias desde el extranjero:

IBAN: ES53 2100 2134 3102 0047 6734

Swift: CAIXESBBXX.

La transferencia debe llegar como muy tarde el día 18 de febrero y antes de hacerla es preciso inscribirse en el curso, con el fin de poder activar la matrícula definitiva.

Con el fin de confirmar el pago y poder hacer la matrícula definitiva, en la transferencia se debe indicar, como concepto, el nombre y apellidos del alumno y la referencia "Módulo IV RR.HH". Además, se deberá enviar un email a la atención de Isabel Pino (isabel.pino@agorasocial.com) con la confirmación del ingreso.

### QUÉ APRENDERÁS

Las organizaciones como sistemas sociales abiertos, sufren continuamente conflictos internos y externos como consecuencia de las relaciones que se establecen entre los miembros que las componen y de las relaciones que las mismas mantienen con su entorno social o político.

Es habitual la existencia de situaciones conflictivas entre los diferentes estamentos de la organización, entre diferentes equipos de trabajo, o entre diferentes organizaciones, muchos de los cuales se deben a una comunicación escasa o poco fluida.

Por tanto en este curso el alumno adquirirá una visión general sobre los procesos psicológicos y sociales que influyen en la gestión del conflicto, así como las pautas básicas para solucionarlos positivamente.

Así mismo, se trabajarán las habilidades de comunicación básicas para facilitar la fluidez en las relaciones laborales y personales.

## **OBJETIVOS**

---

Los alumnos a la finalización del curso serán capaces de:

- Valorar la influencia de los diferentes aspectos, tanto racionales como emocionales, en la gestión, desarrollo y resolución de un conflicto.
- Diferenciar las posibles barreras en la gestión del conflicto.
- Evaluar y elegir la táctica más adecuada al conflicto que afrontamos.
- Aplicar la comunicación y la asertividad en la gestión de conflictos.
- Realizar críticas de forma adecuada para prevenir posibles conflictos.

## **PROGRAMA**

---

### **TEMA 1 EL CONFLICTO**

- 1.1 Definición de conflicto
- 1.2 Tipos de conflicto
- 1.3 Causas de los conflictos
- 1.4 Proceso del conflicto
- 1.5 El directivo en la gestión de conflicto

### **2. LOS CONFLICTOS COMO OPORTUNIDAD O COMO RIESGO**

- 2.1 Los conflictos como oportunidad
- 2.2 Los conflictos como factor de riesgo

### **3 COLABORACIÓN VS COMPETENCIA COMO FORMA DE ABORDAJE DE LOS CONFLICTOS**

- 3.1 La estrategia ganar - perder
- 3.2 La estrategia ganar - ganar

### **4. HABILIDADES DE COMUNICACIÓN Y ESCUCHA ACTIVA**

- 4.1 Comunicación verbal
- 4.2 La escucha activa
- 4.3 Habilidad para informar y realizar peticiones de cambio

- 4.3 Expresión de sentimientos positivos y negativos
- 4.5 Habilidades conversacionales
- 4.6 La comunicación no verbal
- 4.7 La escucha de quejas
  - 4.7.1 La queja como elemento de información
  - 4.7.2 Normas para abordar la queja
- 4.8 La asertividad
  - 4.8.1 Definición de asertividad
  - 4.8.2 Entrenamiento en asertividad

## **5 GUÍA PRÁCTICA PARA ABORDAR CONFLICTO NEGOCIADOS**

- 5.1 Preparar la negociación
- 5.2 Preparar la situación
- 5.3 Definir las necesidades e intereses del conflicto?
- 5.5 Evaluar las alternativas y decidir una solución o soluciones negociadas
- 5.6 Llevar a la práctica la decisión y comprobar cómo funciona

## **DESTINATARIOS**

---

Cualquier persona de una ONL que quiera potenciar las habilidades que le permitan un mejor manejo de las situaciones conflictivas y de falta de comunicación que se viven diariamente en el entorno laboral.

## **DOCUMENTACIÓN**

---

Todos los participantes podrán disponer en formato digital el material didáctico necesario para cada tema, así como la relación de referencias bibliográficas y de internet disponibles que han de servir de material de consulta a lo largo de la su vida profesional.

## **METODOLOGÍA**

---

El módulo se divide en temas y cada uno de ellos puede disponer de diferentes elementos de apoyo (presentaciones, textos asociados, enlaces recomendados, bibliografía,...).

Al comienzo del curso el alumno tiene acceso electrónico a todos los materiales didácticos que lo componen, así como la opción de imprimirlos por si prefiere estudiarlos en papel.

El profesor irá guiando a los participantes a través de mensajes y les sugerirá una propuesta de estudio de los distintos temas desde la sección del calendario.

El alumno puede conocer el nombre de todos los compañeros/as de curso así como dirigirse a ellos en privado a través de correo electrónico. Desde los foros, puede compartir con el profesor y el resto de los compañeros/as de curso todas las cuestiones de interés sobre el temario, para conocer sus impresiones y opiniones. Esta es una de las secciones más

enriquecedoras ya que en ella todos aprenden de todos. Además, los participantes, pueden hacer todas las preguntas que les surjan al profesor, tanto desde la sección consultas al profesor, como a través de correo electrónico.

Cuando el alumno ya conoce el contenido de un tema, pasa a realizar su correspondiente examen. La mayor parte de ellos son tipo test y de manera inmediata se puede conocer el resultado obtenido y una breve explicación del profesor aclarando el por qué de la respuesta.

Por último, es posible comunicarse con la organización técnica del curso ante fallos técnicos, dificultad en el manejo de la herramienta o cualquier otro aspecto relacionado con este tema. Se puede hacer mandando un mensaje al profesor o a [solucionesong@solucionesong.org](mailto:solucionesong@solucionesong.org), ambos estarán encantados de atenderlos.

### **Evaluación y certificado**

Una vez superados los contenidos del curso, mediante los exámenes on-line (test de comprensión) y la participación activa en el foro, así como cumplimentada la encuesta de satisfacción sobre la formación, todos los alumnos recibirán un certificado firmado y sellado por Ágora Social (formato digital) en el que figura la finalidad del curso, así como la duración del mismo (30 horas).

### **PROFESORADO**

---

#### **Gemma de la Torre Bujones.**

Licenciada en Psicología por la Universidad Complutense de Madrid en la especialidad Teórico - Experimental. Es experta en la gestión, diseño e impartición de formación (Técnico y gestor de formación en Maforem).

Profesora de Psicología en el Centro de Estudios Superiores Cardenal Cisneros de Madrid. Experta en el desarrollo de habilidades personales y sociales e inteligencia emocional.

Es consultora formadora freelance de varias consultorías de formación desempeñando tareas de detección de necesidades formativas, investigación y desarrollo de materiales didácticos, impartición de cursos y seminarios (áreas de recursos humanos y desarrollo personal), así como evaluación de participantes. También es colaboradora del Centro de estudios Adams en el que diseña e imparte cursos de formación a empresas y a profesionales.

Compagina su trabajo en el ámbito empresarial con el trabajo en la esfera social, en el que desde hace varios años trabaja diseñando e impartiendo programas de formación en habilidades sociales, así como programas específicos para la tercera edad en diferentes fundaciones y asociaciones.

**Si necesitas más información, llámanos al 914 367 393  
o envíanos un mensaje de correo electrónico a [formacion@agorasocial.com](mailto:formacion@agorasocial.com).**