

## **Programa curso: Habilidades de escucha y desescalada de conflictos para el trabajo en equipo en el ámbito de la investigación**

**Fechas:** 18.19.22 Y 23 de abril del 2024.

**Horario:** de 9:00 a 12:00 horas

**Objetivos.**

### **Objetivo principal**

- Mejorar habilidades relacionales en el ámbito laboral

### **Objetivos específicos**

- Aprender sobre uno mismo para reconocer patrones que provocan roces y resistencias en nuestra relación sobre los demás
- Prevenir el desbordamiento emocional
- Evitar reacciones negativas ante provocaciones, oposiciones y actitudes hostiles
- Reconocer el conflicto en nuestro entorno y actitudes que lo mantienen
- Entrenar técnicas de comunicación táctica sin confrontación
- Incorporar herramientas para la resolución positiva de conflictos

**Metodología** eminentemente participativa. A partir de pequeños estímulos de entrada a modo de provocación de ideas, los alumnos reflexionaran sobre la naturaleza y las diferentes fases del conflicto (escalada, estancamiento y desescalada) en el entorno laboral.

En las primeras fases del curso los alumnos participaran en dramatizaciones o juegos de rol centrados en la negociación o comunicación bilateral. Posteriormente, y a medida que nos introduzcamos en la mediación, se trabajaran estos u otros casos en formato de mediación.

## **Programa del curso**

### **Día 1º. Trabajar con personas difíciles**

El conflicto en el entorno laboral y actitudes más frecuentes

¿Por qué se enfadan tanto las personas difíciles?

Aprendiendo a escuchar emociones

Técnicas comunicativas que te harán fracasar en la gestión del conflicto

*Dramatización. A Propósito de un caso.*

### **Día 2º. La puesta en práctica de herramientas como parte implicada en el conflicto**

Técnicas de escucha reflexiva

Técnicas comunicativas para desescalar conflictos

Medidas preventivas en la gestión de conflicto

*Dramatización. De las posiciones a los intereses comunes: conflicto intergeneracional*

### **Día 3ª. La gestión positiva del conflicto mediante la intervención de un tercero**

Competencias lingüísticas y emocionales

Bitácora sobre los elementos que intervienen en el conflicto

Cuaderno de trabajo antes y durante las intervenciones

*Dramatización. Preparación sobre varios supuestos de: A propósito de un caso*

### **Día 4º. Entrenamiento de habilidades para desescalar conflictos**

*Técnicas de comunicación básicas en mediación*

*Dramatización. Resolución de procesos de mediación. A propósito de un caso*

## **Docente**

### **Santiago Moraleda Aldea.**

Sociólogo. enfermero. Máster en Coaching e inteligencia Emocional. Experto en Psicoterapia. Especialista en mediación civil, mercantil y familiar. Especialista en mediación sanitaria. Practitioner coaching sistémico y estratégico. Formación específica en Counselling. Resiliencia, Gestión por Competencias, Coaching estratégico, Problem solving, Design Thinking y Terapia breve estratégica.