

## Jornada de Sensibilización

### JORNADA DE SENSIBILIZACIÓN DE COMUNICACIÓN EFICAZ EN LA GESTIÓN DE CONFLICTOS

DURACIÓN: 90-120 minutos

MODALIDAD: ON LINE / PRESENCIAL

#### CONTENIDOS: LA COMUNICACIÓN EFICAZ EN LA GESTIÓN DE CONFLICTOS

##### 1. El conflicto: Aspectos generales

- La naturaleza del conflicto
- Actitud ante el conflicto
  - Conflictos y problemas
- Visiones del conflicto
  - Elementos positivos y negativos implicados en el conflicto
  - Causas potenciales de conflicto
- Estilos de resolución de conflicto

##### 2.- Estrategias para la gestión positiva del conflicto

- Escuchar y preguntar
- Intereses y necesidades
- Dificultades y barreras en la comunicación

##### 3.- La comunicación no violenta de M. Rosenberg

- Componentes de la comunicación eficaz
- El lenguaje de la comunicación no violenta CNM
  - La observación sin evaluación
  - Expresión de sentimientos y necesidades
  - Realizar peticiones

##### 4.- Comunicación asertiva

- Mostrar acuerdo/ desacuerdo
- Mensajes que facilitan la comunicación
- Retroalimentación y refuerzo