

# Mediación y Resolución de Conflictos

**40 Horas**

## **Temario**

- El conflicto y las organizaciones
  - El conflicto y las organizaciones
  - Introducción
  - Definiciones de conflicto
  - Conflicto versus problema
  - Tipos de conflicto
  - Clasificaciones de los conflictos según su alcance o sus efectos
  - Clasificaciones de los conflictos según su contenido
  - Clasificaciones de los conflictos según su naturaleza
  - Definición de organización
  - Actitud de la organización ante el conflicto
  - Elementos organizacionales influyentes
  - Cultura organizacional
  - Concepto de cultura
  - Contenido de la cultura organizacional
  - Componentes de la cultura organizacional
  - Tipos de cultura organizacional
  - Clima organizacional
  - Componentes básicos del clima
  - Tipos de conflicto organizativo
- Análisis y gestión del conflicto

- Análisis y gestión del conflicto
- Introducción
- Gestión del conflicto
- Exploración
- Rasgos personales
- Naturaleza y causa del conflicto
- Esclarecimiento de objetivos
- Examen del clima existente
- Determinación inicial sobre el comportamiento a seguir para resolver el conflicto
- Análisis
- Análisis del conflicto
- El análisis delineado de conflictos desarrollado por Paul Wehr
- Establecimiento de las soluciones al problema
- Las herramientas externas del mediador
  - Las herramientas externas del mediador
  - Introducción
  - La entrevista
  - Objetivo
  - La primera entrevista
  - Objetivos
  - Finalidades
  - Errores de percepción
  - Efecto Halo
  - Tendencia a la severidad/benignidad
  - Tendencia a la medida central
  - Preparación de la entrevista
  - Estrategias a emplear en la entrevista

- Entrevista de estructura libre
- Entrevista de estructura planificada
- Modelo Mixto
- Mantener el control de la entrevista
- Desarrollo de la entrevista
- Introducción de la entrevista
- Cuerpo de la entrevista
- Cierre de la entrevista
- Conflict Analysis Tipology (CAT ©)
- Introducción al Conflict Analysis Tipology
- Técnica CAT
- Estructura interna del análisis
- Instrucciones generales
- ¿Cómo discriminar patrones dominantes?
- Conflicto de protección de autoestima
- Perfil del conflicto
- Las herramientas internas del mediador
  - Las herramientas internas del mediador
  - Introducción
  - Calibración
  - Comunicación verbal: técnicas directivas y no directivas
  - Orientación verbal no directiva
  - Orientación verbal directiva
  - Comunicación no verbal
  - Interpretación de la comunicación no verbal
  - Funciones de los mensajes no verbales
  - Ámbitos de la CNV

- La kinesia
- La proxémica
- La paralingüística
- Herramientas que ayudan a mejorar la comunicación con las partes implicadas en conflicto
- El Rapport
- Preguntas
- El Feedback
- Intuición
- La mediación
  - La mediación
  - Introducción
  - Concepto
  - Características
  - La tercera parte
  - El objetivo
  - Funciones
  - Rol
  - La naturaleza de la organización de la que proceden las partes
  - Las características del problema, causa del conflicto
  - La capacidad y voluntad de las partes para encontrar soluciones
  - Competencias del mediador
  - Habilidades del buen mediador
  - Actitud
  - Etapas del proceso de mediación
  - Etapa 1. Preparación: diseñar el proceso de mediación
  - El proceso y su diseño
  - Etapa 2. Alrededor de la mesa: reunir a las partes en conflicto

- Etapa 3. Intervención del mediador
- Etapa 4. El desahogo: Ayudar a las partes a comunicarse
  - 1. Que las partes se escuchen con atención
  - 2. Hablar con claridad y determinación
  - 3. Fomentar las actitudes abiertas
  - 4. Aceptar a la otra parte como a un igual
- Etapa 5. Del caos al orden: establecer el clima
- Etapa 6. ¿Qué se desea? Establecer Intereses y Necesidades
  - Las posiciones
  - Los intereses
  - Las necesidades
- Etapa 7. Derribar barreras: generar ideas, resolver problemas
- Etapa 8. Poner en práctica las ideas: elaborar propuestas
- Etapa 9. Ponerlo por escrito: formalizar el acuerdo
- Las habilidades sociales
  - Las habilidades sociales
  - Introducción
  - ¿Cuándo se pueden aplicar las habilidades sociales?
  - Las críticas, emisión
  - Recomendaciones a seguir
  - Recomendaciones verbales y no verbales
  - Verbales
  - No verbales
  - Las críticas, recepción
  - El desacuerdo
  - Recomendaciones a seguir
  - Recomendaciones verbales

- Los elogios
- Estilos de respuesta
- Estilo pasivo o inseguro
- Estilo agresivo
- Estilo asertivo
- Habilidades sociales, ventajas durante la gestión de conflictos y posteriormente
- Habilidades sociales más interesantes: la asertividad
- La asertividad
- Aspectos principales de una conducta asertiva
- Derechos relacionados con la asertividad
- Derechos asertivos
- Receta-ideario para ganar asertividad
- Técnicas asertivas
- Disco rayado
- Banco de niebla
- Acuerdo parcial, asertivo o aserción negativa
- Asertividad positiva
- Yo
- Aplazamiento asertivo
- Ignorar
- Técnica para procesar el cambio
- La pregunta asertiva
- Asertividad empática
- Asertividad progresiva
- Asertividad confrontativa
- Enunciados en primera persona
- Interrogación negativa

- ¿Para qué un entrenamiento asertivo?
- ¿Cómo es un entrenamiento asertivo?
- Habilidades sociales: la escucha activa
- ¿Por qué es importante escuchar activamente?
- ¿Cómo se practica la escucha activa?
- Escucha activa: el proceso
- Los enemigos de la comunicación desde el punto de vista de la Escucha Activa
- Lo que no debemos hacer
- Barreras para la escucha activa
- La escucha activa, el lenguaje verbal y el lenguaje no verbal
- El lenguaje verbal
- El lenguaje no verbal
- Claves para una Escucha Activa eficaz
- La empatía
- Elementos del conflicto
  - Elementos del conflicto
  - Elementos relativos a la persona
  - Protagonistas
  - La dinámica del poder en la relación
  - Las percepciones del problema
  - Las emociones y los sentimientos
  - Los valores y principios
  - Elementos relativos al proceso
  - Dinámica del conflicto
  - La relación y la comunicación
  - Estilos conductuales de gestión al conflicto
  - Estilo competitivo

- Estilo de evitación
- Estilo de compromiso
- Estilo complaciente
- Estilo colaborador
- Elementos relativos al problema
- Las posiciones
- Intereses y necesidades
- Tipos de conflicto
- Elementos relativos al contexto
- Principales modelos del conflicto
  - Principales modelos del conflicto
  - Introducción
  - El modelo general del conflicto de Thomas
  - El proceso del conflicto
  - Conciencia del conflicto
  - Pensamientos y emociones
  - Intenciones
  - Comportamiento
  - Conciencia
  - Pensamientos y emociones
  - Intenciones
  - Comportamiento/Conducta
  - La reacción del otro
  - Resultados
  - El modelo de escalada/des-escalada del conflicto de Van de Vliert
  - Crítica de Van de Vliert a la división entre modelos procesuales y estructurales
  - El modelo de escalada/des-escalada

- Tipos generales de conducta en el modelo de Van de Vliert
- Condiciones antecedentes
- Asuntos conflictivos
- Dinámica del conflicto
- El modelo cognitivo de Kruglanski, Bar-Tal y Klar
- Procesos epistémicos implicados en la elaboración cognitiva del conflicto
- Activos
- Pasivos
- Implicaciones para la reducción del conflicto y su gestión
- Nivel general: el acercamiento preventivo
- Nivel específico: disolución y gestión del conflicto
- Inteligencia emocional y el conflicto
  - Inteligencia emocional y el conflicto
  - Introducción
  - Teoría de las inteligencias múltiples
  - Las emociones
  - Nuestras emociones comunican
  - Emociones y relaciones sociales
  - Evolucionando con las emociones
  - Alegría
  - Tristeza
  - Rabia
  - Miedo
  - Angustia
  - Asco
  - Interés
  - Enojo

- ¿Muestro mis emociones o no?
- Emociones simples, emociones complejas
- Positivo, negativo o relativo
- Las competencias emocionales
- Autoconciencia
- Autorregulación
- Motivación
- Empatía
- Destrezas sociales
- La comunicación y su poder
- Comunicación y trabajo
- ¿Influyen las emociones en mi trabajo?
- La creatividad en la solución de problemas
  - La creatividad en la solución de problemas
  - Desmontando mitos sobre la creatividad
  - «No puede existir más que en los genios»
  - «No puede enseñarse»
  - «Se produce por generación espontánea»
  - «La inteligencia es más importante que la creatividad»
  - «Es producto exclusivo del azar o de la "iluminación"»
  - «La actividad creativa lleva, automáticamente, a la innovación»
  - «El creativo es un individuo bohemio y rebelde»
  - Definición
  - Acciones creativas
  - Características
  - Factores actitudinales
  - Factores aptitudinales

- Fluidez
- Flexibilidad
- Originalidad
- Bloqueos en la creatividad
- Bloqueos emocionales
- Bloqueos perceptivos
- Bloqueos culturales
- Técnicas para estimular la creatividad
- Mapas mentales
- Los seis sombreros para pensar
- Relaciones forzadas
- Brainstorming (lluvia de ideas)
- Los cinco porqués
- Lista de atributos
- Diagrama de causa-efecto
- El arte de preguntar
- SCAMPER
- Análisis morfológico
- Analogías
- Técnica de Pasado Mañana
- Otras técnicas
- Verbos Manipulativos
- Prospectiva
- Análisis de Categorías
- Técnicas apropiadas para desarrollar la...