



UNIVERSIDAD DE JAÉN

*Servicio de Personal
Sección de Promoción Social*

CONVOCATORIA CURSO DE FORMACIÓN.

“ ESTRATEGIAS DE GESTIÓN DEL CONFLICTO Y HABILIDADES DE COMUNICACIÓN“

Tipo de formación: Prevención de Riesgos Laborales.

Destinatarios: PAS y PDI

Objetivos:

- Conocer distintas formas de evaluar situaciones conflictivas en el trabajo.
- Introducir y entrenar estrategias efectivas de gestión de conflictos.
- Entrenar las habilidades para una comunicación eficaz en situaciones interpersonales para prevenir o afrontar relaciones conflictivas.
- Entender la respuesta emocional ante una situación conflictiva para poder planificar una respuesta adecuada a la situación.
- Conocer el procedimiento de gestión preventiva de los conflictos vinculados a situaciones de acoso moral en el trabajo.

Contenidos:

- Sesión 1 (4 horas)
 - Exploración de vías para hacer frente al conflicto.
 - Qué me aporta cada opción y qué pierdo con cada una.
 - Evaluación y entrenamiento en estilos de gestión de conflictos.
 - Cuáles son mis preferencias a la hora de hacer frente a un conflicto.
 - Uso adecuado de estilos específicos de gestión de conflictos (usar las conductas adecuadas en el momento adecuado)



UNIVERSIDAD DE JAÉN

*Servicio de Personal
Sección de Promoción Social*

- Sesión 2 (4 horas)
 - Identificación de causas de un conflicto para determinar la estrategia a seguir.
 - ¿Cómo identifico las causas de un conflicto?
 - Aplicación de estrategias en función de la causa que origina el conflicto.
 - La confianza como recurso en la gestión de conflictos.
 - Confianza interpersonal y confianza en el procedimiento.
 - ¿Qué hago cuando la confianza está rota? Reentrenamiento atribucional y confianza en el procedimiento.
- Sesión 3 (4 horas)
 - La gestión emocional ante el conflicto.
 - Qué siento cuando estoy en una situación de conflicto.
 - Para qué sirven mis emociones.
 - Escuchando a mis emociones.
 - La comunicación como herramienta para la solución de conflictos (1).
 - La asertividad.
 - La escucha activa.
- Sesión 4 (2 horas).
 - La comunicación como herramienta para la solución de conflictos (2).
 - Feedback.
 - Empatía.
 - Comunicación operativa vs comunicativa estratégica.
 - Cuando la cosa se complica: la comunicación al servicio de la solución de conflictos.
- Sesión 5 (2 horas).
 - Importancia de gestionar los conflictos en nuestro ámbito de responsabilidad.
 - ¿Qué es y qué no es acoso moral?
 - Procedimiento de gestión preventiva de los conflictos vinculados a situaciones de acoso moral en el trabajo.

Duración del curso: 16 horas

Nº de grupos: 2. Si no hay suficientes alumnos en un curso, se unificará en uno solo.

Nº de plazas: 20



UNIVERSIDAD DE JAÉN

*Servicio de Personal
Sección de Promoción Social*

Fechas y horario:

- PAS: 30, 31 de mayo, y 1, 2, 6, 7, 8 y 9 de junio. De 9.00 a 11.00 horas.
- PDI: Lunes 23 al Jueves 26 de mayo. De 09.30 a 13.30 horas.

Lugar: Aula de Proyección 322 – Biblioteca.

Formadores:

- Manuel Pulido Martos. Departamento de Psicología. Universidad de Jaén.
- Juan Luis Hueso López. Psicólogo especialista en Psicología Clínica. Formador y consultor en competencias profesionales.
- Eva Fernández Serrano. Servicio de Prevención de Riesgos Laborales. Universidad de Jaén.

Solicitudes:

El plazo de solicitudes finaliza a las **14 horas del día 6 de mayo de 2022**.

PAS: <https://www.ujaen.es/servicios/servpod/formacion-del-personal-administracion-y-servicios>

PDI: <https://www.ujaen.es/servicios/servpod/portal-de-formacion-del-pdi>

Acreditación: Se otorgará certificado de asistencia, siempre que se asista al 100 por 100 del horario lectivo total del curso.

Jaén, a 19 abril de 2022