



PROGRAMA FORMATIVO

Resolución de conflictos

Marzo 2022

IDENTIFICACIÓN DE LA ESPECIALIDAD Y PARÁMETROS DEL CONTEXTO FORMATIVO

Denominación de la especialidad:	RESOLUCION DE CONFLICTOS
Familia Profesional:	ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN
Área Profesional:	ADMINISTRACIÓN Y AUDITORÍA
Código:	ADGD75
Nivel de cualificación profesional:	1

Objetivo general

Identificar cómo se gestan, cultivan y detonan los conflictos y como enfocarlos desde diferentes ópticas, entrenando las habilidades de comunicación para gestionar positivamente las situaciones, sin perjudicar las relaciones, desde la estrategia WIN TO WIN.

Relación de módulos de formación

Módulo 1	Resolución de conflictos	12 horas
-----------------	--------------------------	----------

Modalidades de impartición

Presencial

Duración de la formación

Duración total	12 horas
-----------------------	----------

Requisitos de acceso del alumnado

No se exige ningún requisito para acceder a la formación, aunque se han de poseer las habilidades de comunicación lingüística suficientes que permitan cursar con aprovechamiento la formación.

Prescripciones de formadores y tutores

Acreditación requerida	No se requiere
Experiencia profesional mínima requerida	No se requiere
Competencia docente	Cumplir con alguno de los siguientes requisitos: <ul style="list-style-type: none">- Se requiere un mínimo de 300 horas de experiencia como docente- Estar en posesión del Certificado de Profesionalidad de Docencia de la Formación Profesional para el empleo o equivalente.

Requisitos mínimos de espacios, instalaciones y equipamientos

Espacios formativos	Superficie m² para 15 participantes	Incremento Superficie/ participante (Máximo 30 participantes)
Aula polivalente	30 m ²	2 m ² / participante

Espacios formativos	Equipamiento
Aula polivalente	<ul style="list-style-type: none"> - Mesa y silla para el formador - Mesas y sillas para el alumnado - Material de aula - Pizarra - PC instalado en red con posibilidad de impresión de documentos, cañón con proyección e Internet para el formador

La superficie de los espacios e instalaciones estarán en función de su tipología y del número de participantes. Tendrán como mínimo los metros cuadrados que se indican para 15 participantes y el equipamiento suficiente para los mismos.

En el caso de que aumente el número de participantes, hasta un máximo de 30, la superficie de las aulas se incrementará proporcionalmente (según se indica en la tabla en lo relativo a m²/ participante) y el equipamiento estará en consonancia con dicho aumento.

No debe interpretarse que los diversos espacios formativos identificados deban diferenciarse necesariamente mediante cerramientos.

Las instalaciones y equipamientos deberán cumplir con la normativa industrial e higiénico-sanitaria correspondiente y responderán a medidas de accesibilidad y seguridad de los participantes.

En el caso de que la formación se dirija a personas con discapacidad se realizarán las adaptaciones y los ajustes razonables para asegurar su participación en condiciones de igualdad.

Ocupaciones y puestos de trabajo relacionados

Ocupaciones relacionadas con el ámbito profesional de la administración y gestión.

Requisitos oficiales de las entidades o centros de formación

Estar inscrito en el Registro de entidades de formación (Servicios Públicos de Empleo)

DESARROLLO MODULAR

MÓDULO DE FORMACIÓN 1: RESOLUCION DE CONFLICTOS

OBJETIVO

Identificar cómo se gestan, cultivan y detonan los conflictos y como enfocarlos desde diferentes ópticas, entrenando las habilidades de comunicación para gestionar positivamente las situaciones, sin perjudicar las relaciones, desde la estrategia WIN TO WIN.

DURACIÓN: 12 horas

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Conocimientos/ Capacidades cognitivas y prácticas

- Aprendizaje para saber identificar un conflicto y diferenciarlo de un problema.
- Análisis del conflicto: latente, percibido, sentido o manifiesto.
- Afrontamiento de los conflictos con recursos suficientes para salir fortalecido de ellos.
- Análisis de los patrones de conducta – autodiagnóstico del estilo en la resolución de conflictos.

Habilidades de gestión, personales y sociales

- Desarrollo de actitudes que fomenten la mejora de las relaciones interpersonales.
- Valoración de la importancia de la empatía y el control de las emociones como habilidades necesarias en la relación interpersonal en las organizaciones.

EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE EN LA ACCIÓN FORMATIVA

- La evaluación tendrá un carácter teórico-práctico y se realizará de forma sistemática y continua, durante el desarrollo de cada módulo y al final del curso.
- Puede incluir una evaluación inicial de carácter diagnóstico para detectar el nivel de partida del alumnado.
- La evaluación se llevará a cabo mediante los métodos e instrumentos más adecuados para comprobar los distintos resultados de aprendizaje, y que garanticen la fiabilidad y validez de la misma.
- Cada instrumento de evaluación se acompañará de su correspondiente sistema de corrección y puntuación en el que se explicita, de forma clara e inequívoca, los criterios de medida para evaluar los resultados alcanzados por los participantes.
- La puntuación final alcanzada se expresará en términos de Apto/ No Apto.