

| | |
|-----------------|------------------|
| AREA FORMATIVA: | Recursos Humanos |
| MODALIDAD: | Online |
| IDIOMA: | Castellano |

GESTIÓN DE CONFLICTOS: Cómo evitarlos y qué hacer si ya han surgido

CÓDIGO

2014-21-17-2

INFORMACIÓN GENERAL

| | | | | | | |
|----------------------------|---|---------------------|---|-----------------|--------------------------------|--|
| DURACIÓN | 15 horas | ACCESO CURSO | http://ivapprestakuntza.net | | | |
| DIRIGIDO A | Personas empleadas en las diferentes Administraciones Públicas de Comunidad Autónoma de Euskadi. | | | | | |
| REQUISITOS | <p>-Una cuenta de correo electrónico única por alumno/a.</p> <p>-Para personas de la Administración General: Cuenta de correo electrónico con posibilidad de envío y recepción de correos desde/hacia servidores de correo ajenos a la red corporativa. No serán válidas, aquellas que sólo puedan enviar y recibir mensajes dentro de la red corporativa.</p> | | | | | |
| REQUISITOS TÉCNICOS | <p>SOFTWARE:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Windows XP o superior • Navegador: Internet Explorer 8, Mozilla Firefox 14.0.1 (ó superior) y Chrome • Resolución de pantalla: 1024 x 768 (recomendado) • Adobe Flash Player 10 ó superior • Acrobat reader 8 ó superior (recomendado) <p>HARDWARE:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PC Pentium III o superior • Tarjeta de sonido | | | | | |
| TUTORÍAS | <p>Las tareas del tutor/a durante el curso serán las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Enviar un mensaje de bienvenida dirigido al alumnado en la plataforma. ➤ Atender consultas: <ul style="list-style-type: none"> • referidas al CONTENIDO del curso mediante el foro de la plataforma • dar respuesta en 24 horas ➤ Seguimiento y evaluación del proceso de aprendizaje | | | | | |
| MES | INICIO | FIN | ADMINISTRACIÓN GENERAL | | OTRAS ADMINISTRACIONES | AVISO BAJAS (no conlleva coste de matrícula) |
| | | | ÚLTIMO DÍA DE SOLICITUD | VºBº | ÚLTIMO DÍA DE SOLICITUD | |
| JUNIO | 2 junio | 20 junio | 2 de mayo | Del 5 al 9 mayo | 9 de mayo | 2 y 3 de junio |

QUÉ SE PRETENDE CONSEGUIR

| | |
|----------------------------|---|
| OBJETIVOS GENERALES | <p>Los objetivos que se pretenden conseguir con esta acción de formación son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Identificar los orígenes del conflicto y reflexionar acerca de nuestro nivel de influencia en el mismo. ➤ Analizar los síntomas para identificar una situación preconflictiva, las causas del conflicto y las posibles soluciones. ➤ Conocer y aplicar las distintas formas de afrontar un conflicto. ➤ Distinguir las conductas básicas de las personas para prevenir y/o afrontar un conflicto. ➤ Reflexionar sobre la influencia que las personas tenemos en la resolución de un conflicto. |
|----------------------------|---|

| | |
|-----------------|------------------|
| AREA FORMATIVA: | Recursos Humanos |
| MODALIDAD: | Online |
| IDIOMA: | Castellano |

GESTIÓN DE CONFLICTOS: Cómo evitarlos y qué hacer si ya han surgido

| | |
|---------------------|--|
| COMPETENCIAS | <p>Al finalizar la acción formativa el alumno/a será capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Analizar una situación conflictiva desde distintas perspectivas. ➤ Identificar los síntomas relacionados con una situación preconflictiva. ➤ Afrontar un conflicto en función de su naturaleza. ➤ Conocer las conductas que facilitan la prevención de un conflicto. ➤ Autoevaluar su capacidad de resolver un conflicto. |
|---------------------|--|

PROGRAMA Y EVALUACIÓN

| | |
|-------------------------|---|
| METODOLOGÍA | <p>Pondremos en práctica la metodología basada en el aprendizaje por experiencias. El aprendizaje por experiencias se basa en el aprendizaje a partir de la propia experimentación por parte de la persona y su posterior transferencia al puesto de trabajo. El ciclo que se seguirá a lo largo del curso será el siguiente: experimentar, analizar/observar, concluir y transferir al puesto/generalizar. Para ello, se han diseñado una serie de actividades en las que las personas participantes tendrán que hacer uso de los distintos recursos tecnológicos y didácticos puestos a su disposición.</p> |
| PROGRAMA | <ol style="list-style-type: none"> 1. Conflictos: ¿de dónde surgen?. Los generamos o nos los generan. 2. Síntomas y causas de un conflicto. 3. La mejor forma de afrontar los conflictos una vez que han surgido. 4. Las conductas efectivas en el afrontamiento de un conflicto. 5. Resolución de conflictos: ¿una cuestión de actitud?. |
| EVALUACIÓN | <p>El Objetivo de la evaluación será garantizar el cumplimiento de los objetivos del curso. La evaluación del curso consta de 11 ejercicios prácticos. Algunas actividades hay que realizarlas online y otras en el pc para adjuntarlas después a la plataforma virtual, desde donde el tutor/a las corregirá y le devolverá un feedback del trabajo. Así mismo, irá marcando los plazos recomendados para el estudio de contenidos y la realización de actividades.</p> |
| VALORACIÓN CURSO | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Encuesta online de satisfacción de los alumnos/as ➤ Encuesta online de valoración del profesorado |
| CERTIFICADO | <p><u>Requisitos a cumplir para lograr el Certificado de aprovechamiento:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Realización de todas las actividades planificadas ➤ Tener aptas, al menos, 8 actividades del curso <p>El IVAP remitirá los certificados del curso a la Dirección de Servicios o equivalentes.</p> |
| PRECIO | <p>117 €</p> <p>Orden de 18 de julio de 2007, de la Consejera de Hacienda y Administración Pública, por la que se fijan los precios públicos de las actividades que prestan los diferentes servicios en que se estructura el IVAP. (BOPV de 5 de septiembre de 2007; N° 171).</p> |
| NOTAS | <p>En caso de necesitar asistencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ póngase en contacto con el CAU en el 94 4735339 |