

AREA FORMATIVA:	Recursos Humanos
MODALIDAD:	Online
IDIOMA:	Castellano

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

CÓDIGO

2017-21-17-2

### INFORMACIÓN GENERAL

<b>DURACIÓN</b>	15 horas	<b>ACCESO CURSO</b>	<a href="http://autoprestakuntza.euskadi.eus">http://autoprestakuntza.euskadi.eus</a>			
<b>DIRIGIDO A</b>	Personas empleadas en las diferentes Administraciones Públicas de Comunidad Autónoma de Euskadi.					
<b>REQUISITOS</b>	<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>					
<b>REQUISITOS TÉCNICOS</b>	<p><b>SOFTWARE:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Windows XP o superior</li> <li>• Navegador: Internet Explorer 8, Mozilla Firefox 14.0.1 ó versiones superiores, Chrome actualizado</li> <li>• Resolución de pantalla: 1024 x 768 (recomendado)</li> <li>• Adobe Flash Player 10 ó superior</li> <li>• Acrobat reader 8 ó superior (recomendado)</li> <li>• Conexión a Internet y acceso a Youtube</li> </ul> <p><b>HARDWARE:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PC Pentium III o superior</li> <li>• Tarjeta de sonido</li> <li>• Auriculares o altavoces independientes</li> </ul>					
<b>TUTORÍAS</b>	<p>Las tareas del tutor/a durante el curso serán las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Enviar un mensaje de bienvenida dirigido al alumnado en la plataforma.</li> <li>➤ Atender consultas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• referidas al CONTENIDO del curso mediante el foro de la plataforma</li> <li>• dar respuesta en 24 horas</li> </ul> </li> <li>➤ Seguimiento y evaluación del proceso de aprendizaje</li> </ul>					
<b>MES</b>	<b>INICIO</b>	<b>FIN</b>	<b>ADMINISTRACIÓN GENERAL</b>		<b>OTRAS ADMINISTRACIONES</b>	<b>AVISO BAJAS</b> (no conlleva coste de matrícula)
			<b>ÚLTIMO DÍA DE SOLICITUD</b>	<b>VºBº</b>	<b>ÚLTIMO DÍA DE SOLICITUD</b>	
<b>MAYO</b>	<b>2 Mayo</b>	<b>19 mayo</b>	<b>31 marzo</b>	<b>Del 3 al 7 de abril</b>	<b>7 de abril</b>	<b>Hasta el 28 de abril</b>

### QUÉ SE PRETENDE CONSEGUIR

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

AREA FORMATIVA:	Recursos Humanos
MODALIDAD:	Online
IDIOMA:	Castellano

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

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

### PROGRAMA Y EVALUACIÓN

<b>METODOLOGÍA</b>	<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>
<b>PROGRAMA</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conflictos: ¿de dónde surgen?. Los generamos o nos los generan.</li> <li>2. Síntomas y causas de un conflicto.</li> <li>3. La mejor forma de afrontar los conflictos una vez que han surgido.</li> <li>4. Las conductas efectivas en el afrontamiento de un conflicto.</li> <li>5. Resolución de conflictos: ¿una cuestión de actitud?.</li> </ol>
<b>EVALUACIÓN</b>	<p>El <b>Objetivo</b> de la evaluación será garantizar el cumplimiento de los objetivos del curso. La evaluación del curso consta de <b>12 ejercicios prácticos</b>. 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>
<b>VALORACIÓN CURSO</b>	<p>Encuesta de satisfacción del alumnado y Encuesta de valoración del profesorado. A través del correo electrónico recibirá el enlace de la encuesta para su cumplimentación.</p>
<b>CERTIFICADO</b>	<p><u>Requisitos a cumplir para lograr el <b>Certificado de aprovechamiento</b>:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Realización de todas las actividades planificadas</li> <li>➤ Tener aptas, al menos, 9 actividades del curso</li> </ul> <p>El certificado <b>será digital</b> y estará a su disposición una vez cerrado el curso. Para acceder a su certificado deberá consultar el apartado FAQ del Servicio de Prestakuntza: Administración General o Administración Local.</p>
<b>PRECIO</b>	<p><b>107 €</b> ORDEN de 11 de diciembre de 2014, del Consejero de Administración Pública y Justicia, por la que se fija la cuantía de los precios públicos de las actividades y servicios que presta el Instituto Vasco de Administración Pública. (BOPV nº 248, de 30 de diciembre)</p>
<b>AYUDA</b>	<p>En caso de necesitar <b>asistencia técnica</b>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ póngase en contacto con el CAU en el (945016) <b>440</b></li> <li>➤ de lunes a viernes de 08:00 a 20:00</li> </ul> <p>Para consultas relacionadas con <b>temas administrativos</b>: <a href="mailto:prestakuntza@ivap.eus">prestakuntza@ivap.eus</a></p>