

Título del curso	Resolución asertiva de los conflictos
Descripción	Curso enfocado a la mejora de la comunicación asertiva del personal de los Servicios de Información y Orientación Universitaria.
Justificación	<p>Los conflictos forman parte de los retos a los que nos enfrentamos cada día, provocan malestar y bloqueos, altos niveles de estrés y pérdidas de motivación que repercuten negativamente en todos los aspectos de nuestra vida... es por ello que este curso está encaminado a dotar al alumnado de una serie de herramientas y estrategias para una mejor orientación, gestión y resolución de su problemática en su interacción cotidiana. Formarse en la resolución de conflictos es preservar nuestra salud mental y a la vez mejorar nuestra eficacia laboral en las relaciones con los usuarios sabiendo reconocer las situaciones que provocan incidencias.</p> <p>Este curso semipresencial está diseñado para fomentar y promover las estrategias más eficaces en la resolución de conflictos con el propósito de mejorar la calidad en la comunicación de los servicios a los estudiantes universitarios.</p> <p>Promueve y pretende sensibilizar y formar a los profesionales de los SIOU, referentes informativos de la comunidad universitaria, para optimizar la transmisión de la información, dotándoles de mejores herramientas en el manejo de la conflictiva que se puedan encontrar en su labor profesional diaria.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocer las claves necesarias para crear un marco de comunicación adecuado en el contexto de la universidad. • Promoción de las condiciones que permitan crear un clima benefactor, optimizando interrelaciones más “humanizadas” que disminuyan el riesgo de situaciones conflictivas. <p>Sensibilizar a los profesionales del SIOU sobre la importancia de la comunicación asertiva y su repercusión en la autoestima y satisfacción personal y profesional.</p>
Objetivo general	“Humanizar la comunicación”

Objetivos específicos

- Conocer las claves necesarias para crear un marco de comunicación adecuado en el contexto de la universidad.
- Promoción de las condiciones que permitan crear un clima benefactor, optimizando interrelaciones más “humanizadas” que disminuyan el riesgo de situaciones conflictivas.
- Sensibilizar a los profesionales del SIOU sobre la importancia de la comunicación asertiva y su repercusión en la autoestima y satisfacción personal y profesional.
- Identificar las causas desencadenantes de los conflictos y su desarrollo, así como las implicaciones que pueden tener para los diferentes miembros de la comunidad educativa
- Incorporar conceptos, enfoques y habilidades que le ayuden a corregir sus propias limitaciones y a mejorar el abordaje de las situaciones conflictivas.
- Identificar las destrezas necesarias que ha de tener el profesional (y/o alumnado), para afrontar diferentes tipos de conflictos en el medio educativo.
- Sugerir y aplicar estrategias asertivas que permitan ayudar eficazmente en la gestión de los conflictos, a los distintos agentes que intervienen en situaciones difíciles y/o problemáticas en la institución educativa.
- Transferir los diferentes conocimientos y recursos adquiridos a nivel de prevención, en las situaciones que se viven.
- Adquirir pautas que le permita abordar con nuevas ideas, estrategias y perspectivas, los conflictos.
- Obtener actitudes positivas en su ejercicio profesional, que se relacionen con el manejo de los conflictos.
- Contemplar una nueva perspectiva del conflicto como fenómeno humano natural y oportunidad para encontrar mejores vías de resolución.
- Implementar diversas estrategias utilizadas en mediación universitaria.
- Proponer pautas específicas de actuación ante los problemas derivados de los conflictos en el entorno educativo.
- Conocer e incorporar la importancia del lenguaje no verbal en las relaciones interpersonales.
- Desarrollar nuevas competencias emocionales, aplicando técnicas de escucha activa, promocionando el valor de la empatía.
- Comunicarse con otros y otras compañeros y compañeras afines, de otros centros y servicios, reflexionando en común y compartiendo nuevas perspectivas y estrategias.

<p>Características y recursos del curso</p>	<p>El entorno de aprendizaje en el que se enmarca el curso está constituido por una serie de elementos didácticos que enumeramos a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Guía didáctica: manual de instrucciones sobre el curso en el que estás inscrito, relativas a la dinámica de trabajo utilizada, las utilidades y recursos de nuestra Aula virtual. • Presentación del curso: objetivos, características y contenido del curso. • Ejercicios prácticos o Tareas: que el alumno debe entregar a lo largo del curso. • Bibliografía: sobre los contenidos que se trabajan en el curso. • Enlaces: direcciones de páginas de interés. • Correo personal: para comunicarse con compañeros, tutores y/o demás personal administrativo, y de recursos didácticos e informáticos. • Foro del curso: Lugar donde se puede debatir, comentar y conversar en público; de acceso disponible para todos los participantes a un curso. La herramienta Foro del Tema te enlaza directamente con esta utilidad, relacionándola con el tema tratado. Además dispones de un Foro sobre los Ejercicios prácticos que debes realizar.
<p>Evaluación</p>	<p>El sistema de evaluación consta de los siguientes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tareas o trabajos personales supervisados, que cada alumno realizará, ayudándose de los foros y tutores. • Participación en foros. • Envíos de correos al tutor. • Frecuencia de uso del curso. <p>El alumno así habrá superado el curso y tendrá derecho a la obtención del diploma acreditativo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tutorías online: El alumno contará durante todo el desarrollo del curso con la posibilidad de comunicarse con el tutor para consultar dudas, problemas, compartir opiniones, etc. Para ello, se pone a su disposición el correo electrónico interno del curso que el tutor atenderá de manera personalizada y el foro que permitirá debatir, preguntar y responder sobre temas de distinto interés.
<p>Docente</p>	<p>D. Antonio Rincón Revuelta</p>
<p>Tutores</p>	<p>D. Antonio Rincón Revuelta D^a M^a Carmen Arévalo García</p>

UNIDAD DIDÁCTICA 1

Fecha de realización	10 al 25 de abril de 2014
Contenido	Acceso al curso. Adquirir una visión general de la plataforma virtual, conocer sus herramientas básicas y familiarización con en el entorno. Acceder a la presentación del curso, leer su Guía Didáctica.
Tarea 1	Enviar presentación personal al Foro.
Tarea 2	Rellenar y enviar cuestionario inicial.
Tarea 3	<u>Documento 1</u> : Percepción del conflicto. Tras leer el Documento 1, enviar breve comentario/reflexión al Foro
Tarea 4	Redactar, descubrir y enviar (vía e-mail) una “situación problema” generada desde su labro de atención e información y asesoramiento al estudiante.

UNIDAD DIDÁCTICA 2

Fecha de realización	29 de abril al 12 mayo de 2014
Contenido	Leer Documento 2 y 3 (Pautas y estrategias de resolución y emoción e inteligencia emocional)
Tarea 5	Recepción de un “problema” escrito por otro/a compañero/a, que asumirás como propio aportando su resolución, teniendo en cuenta algunas de las pautas y/o pasos del Documento 2.
Tarea 6	“Visualización de la diapositiva: Resumen Resolución de Conflictos” y aportar breve reflexión en el Foro de la Unidad Didáctica 2

UNIDAD DIDÁCTICA 3

Fecha de realización	14 de mayo de 2014
Contenido	PRESENCIAL: Escenificación de algunas problemáticas más habituales (roleplaying). Dinámicas: Presentación y Conocimientos; Posicionarse y Argumentar; Apariencia Física; Construir un lenguaje propio... devolución de datos del cuestionario.