PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: **SOLUCION DE CONFLICTOS LABORALES.**

Código del Programa de Formación: 12210012

- Nombre del Proyecto (si es formación Titulada): NA.
- Actividad de Proyecto Formativo (si aplica): NA.
- Competencia: 240101016 ELABORAR PROPUESTA DE SOLUCIÓN CON BASE EN METODOLOGÍAS Y PROCEDIMIENTO TÉCNICO.
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:

- VALIDAR PROPUESTA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS INTERPERSONALES SEGÚN REQUERIMIENTOS

- AJUSTAR LA PROPUESTA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS INTERPERSONALES SEGÚN LA VALIDACIÓN

- ESTABLECER SOLUCIONES A CONFLICTOS INTERPERSONALES EN EL EQUIPO DE TRABAJO DE ACUERDO CON METODOLOGÍAS CREATIVAS.

- DISEÑAR PROPUESTA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS INTERPERSONALES SEGÚN NECESIDADES DEL EQUIPO DE TRABAJO.

Duración de la Guía: 48 Horas, actividades presenciales y desescolarizadas

2. PRESENTACIÓN

Según lo expresa Lewis[1], todos los conflictos comienzan con discrepancias y es precisamente cuando estas se producen, que deben atajarse las causas que las han motivado, antes que estalle una guerra abierta.

[1] LEWIS, L. DESARROLLO DIRECTIVO. FOLIO. COMO RESOLVER CONFLICTOS. Cómo prevenir y resolver conflictos en su empresa. 1995. EDIT FOLIO S.A.

No es malo que existan discrepancias, es más, en una empresa donde todo el mundo está de acuerdo, tiene síntomas de no crecimiento o de no saber cómo afrontar los retos del futuro.

Son muchas las posibles causas de conflictos a nivel laboral y pueden ser de origen interno o por aspectos externos; algunos aspectos que pueden estar causando conflictos en las empresas pueden ser: falta de liquidez, dificultades técnicas, estilos de liderazgo, entre otros.

No obstante, las empresas que funcionan son capaces de solucionar estos problemas y hacer frente a las tormentas si las personas que integran la misma saben ser flexibles, creativas, cumplidoras y por sobre todo capaces de trabajar en equipo.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Descripción de la(s) Actividad(es)

A través de juegos, talleres, dinámicas, charlas, lecturas, parábolas, estudios de caso y diferentes actividades de apropiación: videos, conversatorios y vivencias, se contextualizan los conceptos relacionados con la fundamentación del curso. Por tratarse de habilidades gerenciales, a través de talleres en clase se identifican las competencias necesarias para el buen desempeño y cumplimiento de retos del negociador líder moderno.

3.1.1 Actividades de apropiación del conocimiento:

Sesión 1. Actividad rompehielo

Realice su presentación con una pareja teniendo en cuenta las tarjetas de personajes de wake up brain, luego de esto pregunte a su compañero datos como: ¿Qué espera usted de este curso?, su hora del dia favorita y porqué, su lugar de nacimiento y luego realicen una presentación en parejas para mejor conocimiento del grupo.

Conformación de equipos de trabajo, denominación y actividad para sinergización de equipo.

Duración de la actividad: 4 horas

3.1 .2 Actividades de reflexión inicial:

Descripción de la actividad: se realizará un sondeo sobre el concepto de conflicto desde la visualización del siguiente video: **https://youtu.be/38y_1EWIE9I?si=pv1oW_KoPs2ytcWR**

Luego se socializarán las impresiones sobre el contenido del video a través de un mural sobre el mismo, con postit.

Ambiente requerido: ambiente de formación.

Estrategias o técnicas didácticas activas: mural

Materiales de formación: postit, tablero, lapicero.

Material de apoyo: video, postit, reflexiones.

Duración de la actividad: 4 horas.

Evidencia 1. Realice el test de auto evaluación acerca de su estilo para el manejo de conflicto y solialicelo con su compañero.

3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje:

Descripción de la actividad: Identificación de saberes previos e identificación de elementos del conflicto en caso de estudio.

Ambiente requerido: ambiente de formación aireado, iluminado, limpio, dotado de equipo de proyección y pc.

Estrategias o técnicas didácticas activas: Estudio de caso

Materiales de formación: Material virtual con casos de conflicto empresarial.

Material de apoyo: planteamineto de casos de conflicto laboral.

Duración de la actividad: 10 horas.

Sesión 2. En su equipo de trabajo correspondiente analice el caso de conflicto entregado a cada pareja o equipo, propuesto, identifique las causas y posibles soluciones del conflicto presentado y los elementos del conflicto teniendo en cuenta sus conocimientos previos sobre el tema.

Evidencia 2. Analice y Responda con su equipo a las siguientes preguntas:

1. Cuáles elementos de un conflicto puede identificar en el caso entregado a su equipo de trabajo?
2. Identifique tres cualidades que ha percibido en su equipo de trabajo y que pueden facilitar procesos de negociación.
3. Cuál sería la propuesta del equipo para resolver el conflicto planteado en el caso que le correspondió? justifique su respuesta.

Una vez consolidadas las respuestas de los grupos generar plenaria de socialización compartiendo criterios y realizando retroalimentación por parte de la instructora.

Sesiones 3 y 4 . Desarrollo de temáticas por equipos.

Para esta sesión se desarrollarán las siguientes temáticas por equipos, aleatoriamente, a partir de cada tema cada equipo preparará una infografía sobre el tema seleccionado y presentará a los equipos el tema propuesto eligiendo diferentes estrategias lúdicas asignadas por parte del instructor como: sociodrama, carteleras, juego interactivo, dramatizado, entrevista, historieta, avatar virtual o real.

TEMAS PROPUESTOS:

1. Cuatro principales estilos de negociación (Evasivo, competitivo, Adaptativo, Cooperativo). Perfil de autoevaluación de estilo de negociación. Saberes previos.
2. Intereses y objetivos en la negociación. No todos vemos lo mismo. Casos.
3. Un mundo armónico. La revolución reflexiva de Humberto Maturana y Ximena Dávila
4. ¿Qué queremos? ¿una sociedad colaborativa o una comunidad competitiva?. La revolución reflexiva de Humberto Maturana y Ximena Dávila
5. Un virus tocó la puerta. La revolución reflexiva de Humberto Maturana y Ximena Dávila
6. Lo que nos muestra el espejo. La revolución reflexiva de Humberto Maturana y Ximena Dávila
7. Una sociedad insensible y ciega. La revolución reflexiva de Humberto Maturana y Ximena Dávila
8. Conversatorio el arte de conversar de Humberto Maturana y Ximena Dávila.

Los temas serán asignados aleatoriamente a cada equipo.

Duración: 20 horas.

3.3 Actividades de apropiación:

Con la metodología de formación por competencias que el Sena plantea, para que cada aprendiz tenga la posibilidad de apropiarse de los conocimientos del curso es necesario desarrollar tres tipos de evidencias de producto, de desempeño y de conocimiento.

A continuación, se plantean los tres tipos de evidencias que se recopilarán durante el curso.

Evidencias de conocimiento:

- A través de sondeo con el grupo se identifican conocimientos previos.
- A través de la respuesta a preguntas de cada sesión vista se identifica apropiación de conocimientos por parte de cada uno de los aprendices.

Evidencias de producto:

- Después de identificar su estilo de manejo de conflictos, rereflexione acerca de su estilo de negociación y manejo de conflictos con un compañero.

Evidencias de desempeño:

-Se verificará, además de la asistencia puntual a cada sesión del curso lo siguiente:

-Participación interactiva durante cada sesión

-socialización de evidencias con el grupo cuando se requiera.

3.4 Actividades de Transferencia del Conocimiento:

Descripción de la actividad: Al finalizar el curso con los conceptos vistos y las actividades realizaradas cada equipo realizará un apropuesta de solución del principal conflicto vivido en su ambiente de trabajo bien sea general o en cada equipo y la socializará a l grupo en general.

Evidencia 3. propuesta de solución de conflicto personal o laboral.

Ambiente requerido: Ambiente de formación, participativo, por equipos.

Estrategias o técnicas didácticas activas: conversatorio, dramatizados, sociodramas, juegos interactivos, estudios de caso.

Materiales de formación: casos, carteleras, cartulinas, marcadores, Tv, pc.

Material de apoyo:casos de estudio, material itneractivo.

Evidencias de aprendizaje: infografía, juegos planteados , estrategia utilizada por cada grupo, videos.

Instrumentos de evaluación: lista de chequeo.

Duración de la actividad: 11 horas.

Cada evidencia propuesta deberá ser subida al drive a través del link suministrado para ello.

Sesión 5. Cierre y evaluación del curso.

Para esta sesión se plantearán las principales conclusiones acerca de la importancia y ultiidad de los temas vistos, los planteamientos propuestos, los procesos de autoevaluación de estilos de negociación, se evaluarán la interacción permanente entre los participantes, el desarrollo de talleres de contextualización de conceptos y las actividades lúdicas realizados para la aplicación de cada tema propuesto. Para esta sesión se realizará evaluación cualitativa del curso. Duración: 2h.

4. PLANTEAMIENTO DE EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE PARA LA EVALUACIÓN EN EL PROCESO FORMATIVO.

Actividad-resultado de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
• VALIDAR PROPUESTA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS INTERPERSONALES SEGÚN REQUERIMIENTOS • AJUSTAR LA PROPUESTA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS INTERPERSONALES SEGÚN LA VALIDACIÓN • ESTABLECER SOLUCIONES A CONFLICTOS INTERPERSONALES EN EL EQUIPO DE TRABAJO DE ACUERDO CON METODOLOGÍAS CREATIVAS. • DISEÑAR PROPUESTA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS INTERPERSONALES SEGÚN NECESIDADES DEL EQUIPO DE TRABAJO.	• **Evidencias de Conocimiento:** Evidencia 2. Identificación y socialización de Conceptos y saberes previos con base en casos presentados. • **Evidencias de Desempeño:** Identificación de dominio individual para resolución de conflictos (avestruz, conejo, lobo, búho.) análisis y socialización de casos. • Realización de preguntas por equipos y Participación en conversatorio, el arte de conversar. • Participación activa en cada sesión, aporte de todas las eviden cias al drive. • **Evidencias de Producto:**Evidencia 1. Presentación perfil de evaluación de estilo de	• RECOGE INFORMACIÓN SEGÚN LAS TÉCNICAS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS. • IDENTIFICA CONFLICTOS INTERPERSONALES EN EL EQUIPO DE TRABAJO DE ACUERDO CON EL ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN RECOLECTADA. • ANALIZA LAS ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN DE ACUERDO CON LAS HERRAMIENTAS DE CREATIVIDAD. • DECIDE ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN SEGÚN NECESIDADES DEL EQUIPO DE TRABAJO. • REALIZA LA PROPUESTA DE SOLUCIÓN DE ACUERDO CON OBJETIVOS, ACTIVIDADES Y RECURSOS ASIGNADOS. • SOCIALIZA AL EQUIPO DE TRABAJO LA PROPUESTA DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS SEGÚN REQUERIMIENTOS TÉCNICOS.	Técnicas -Método preguntas: Talleres tipo cuestionario que el aprendiz debe responder después de contextualizar el caso presentado. _Método Expositivo: Talleres los que el aprendiz debe presentar un tema, ejercicio o caso dramatizado, al resto de clase después de haberlo preparado obteniendo conclusiones al respecto. _Trabajo colaborativo: Mesas redondas, foros de discusión, conversatorios, trabajos de grupo en los cuales los aprendices interiorizaran e intercambiaran conocimientos. _ Aprendizaje basado en problemas: Situaciones tipo en las cuales el aprendiz enfrenta entorno similar al

	negociación individual. • Evidencia 3. Propuesta de solución ante un conflicto personal u organizacional de su área.	• COMPRUEBA INDICADORES SEGÚN REQUERIMIENTOS TÉCNICOS. • EVALÚA EL DISEÑO DE LA PROPUESTA SEGÚN LAS RECOMENDACIONES RECOGIDAS. REALIZA CAMBIOS SEGÚN EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA.	laboral con las novedades posibles. **Instrumento** Lista de chequeo para coevaluación

4. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Conflicto: Existe donde y cuando sea que haya una incompatibilidad de cogniciones o emociones en los individuos o entre grupos de individuos.

Tecnología Humana[2]: se refiere a los tipos de dominio existentes en los dirigentes de una organización para manejar procesos comunicacionales orientados a la resolución de conflictos, se clasifican según su uso en Generales, enfermeros, soldados o artistas.

Discrepancias[3]**:** Fricciones que se dan entre individuos, grupos o grupos e individuos, dentro de una empresa.

Negociación[4]**:** proceso de interactuar con el objetivo de obtener el acuerdo o el resultado que uno desea. Es una habilidad interpersonal que no se encuentra en el entorno de ninguna profesión en particular. No obstante es extremadamente importante para la interacción interpersonal, para el éxito en la administración organizacional y de negocios, así como para el liderazgo.

Negociación colaborativa[5]**:** Es aquella en la que se busca que ambas partes ganen.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

BUDJAC C. B. TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS. Edit. Pearson. 2001.

IESE. UNIVERSIDAD DE NAVARA. NEGOCIACION: RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS Y CREACIÓN DE VALOR. Edit, Folio 1997. Barcelona.

[2] LEWIS, L.P. COMO RESOLVER CONFLICTOS. EDIT. FOLIO. 1995

[3]……., COMO RESOLVER CONFLICTOS. EDIT. FOLIO. 1995.

[4] BUDJAC, C. BARBARA. TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN Y RESOLUCIPON DE CONFLICTOS. EDIT. PEARSON. 1995. P. 2

[5] IESE. UNIVERSIDAD DE NAVARA. NEGOCIACION: RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS Y CREACIÓN DE VALOR. Edit, Folio 1997. Barcelona.

LEWIS, L.P. DESARROLLO DIRECTIVO. Folio: CÓMO RESOLVER CONFLICTOS. Cómo prevenir y resolver conflictos en su empresa. Editorial Folio. 1995.

MATURANA, H.; Dávila, X. La revolución reflexiva. Chile , febrero de 2021. P.117. Edit Paidós.

URY, W. ¡SUPERE EL NOi. Cómo negociar con personas que adoptan posiciones obstinadas. Edit. Norma. 1998.

WEBGRAFÍA

EL METODO HARVARD DE NEGOCIACION

https://www.youtube.com/watch?v=qcO9FuM1nzA

Snack Attack- GALLETITAS

https://youtu.be/38y_1EWIE9I?si=pv1oW_KoPs2ytcWR

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**Luz Adriana Sanz Cardona**	**Instructora competencias esenciales-Blandas**	**Centro de Comercio y Servicios Regional Risaralada.**	**Octubre de 2024.**

8. CONTROL DE CAMBIOS

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					