

■ Unidades de aprendizaje

UNIDAD DE APRENDIZAJE N°:	1	Duración:	20 horas
<i>HABILIDADES PERSONALES Y SOCIALES. LAS TÉCNICAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS</i>			
Objetivo/s específico/s			
<p>Logro de la/s siguiente/s capacidad/es:</p> <p>C1: Aplicar habilidades personales y sociales en procesos de gestión de recursos humanos.</p> <p>C2: Aplicar las técnicas y habilidades del liderazgo para favorecer la integración y la eficiencia del trabajo en equipo e impedir la aparición de conflictos.</p>			
Criterios de evaluación		Contenidos	
<p>Se comprobarán los siguientes resultados de aprendizaje:</p>		<p>1. Habilidades personales y sociales.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Definición de habilidad personal y social. - Habilidades innatas. - Conductas aprendidas. - Habilidades sociales de especial interés en el ámbito laboral. - Iniciativa. - Comunicación. - Empatía. - Capacidad de trabajo en equipo. - Flexibilidad. - Asertividad. - Otras habilidades. 	
<p>Conocimientos</p>			
<p>CE1.1 Estimar las habilidades personales y sociales valoradas por la empresa y contrastarlas con las consideradas de especial interés en las relaciones laborales.</p> <p>CE1.2 Valorar en qué medida las habilidades personales y sociales afectan a la productividad y a la consecución de objetivos y metas.</p> <p>CE1.3 Analizar la importancia de las comunicaciones formales e informales en el ámbito empresarial, valorando las ventajas e inconvenientes de las mismas.</p>			
<p>Destrezas cognitivas y prácticas.</p>			
<p>CE1.4 Aplicar las habilidades personales y sociales necesarias para conseguir una comunicación efectiva en las relaciones interpersonales que, con motivo del desempeño de la actividad profesional, se produzcan dentro y fuera de la empresa.</p> <p>CE1.5 Mantener la fluidez suficiente en las relaciones interpersonales, utilizando formas de comunicación efectiva y con la periodicidad requerida para cada caso concreto.</p> <p>CE1.6 En un supuesto convenientemente caracterizado, relacionado con la comunicación en la empresa:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar las características del grupo que se dirige. - Seleccionar el tipo de comunicación más adecuado a emplear. - Redactar el mensaje a comunicar. - Elegir el medio más adecuado para hacerlo llegar al grupo empleados al que va dirigido. 			
<p>Habilidades personales y sociales</p>			

- Flexibilidad.
- Empatía.
- Asertividad.
- Adaptación a cambios.
- Capacidad de escucha.
- Gestión de emociones.
- Espíritu facilitador.
- Positividad.
- No condicionamiento por prejuicios.

Estrategias metodológicas

Esta unidad formativa se recomienda que comience con “una charla de primer día” referida a al trabajo en equipo y puede hacer una dinámica de trabajo en equipo con los alumnos. Esta dinámica se puede relacionar con la tarea en un departamento de recursos humanos y puede versar sobre tres CV ficticios elaborados por el docente, que se repartirán en tres grupos de cinco personas, y al mismo tiempo el perfil de puesto de trabajo, y los grupos de alumnos deberán elegir el CV más válido. O puede ser también que se repartan tres perfiles de puestos de trabajo y se les pide que se pongan de acuerdo sobre qué dos suprimir y para subsumirlos en otro. O también una situación de emergencia (un incendio) y repartir las funciones en esa situación. O sobre la implantación de un sistema de calidad y asignar las funciones a cada miembro. O aportar una solución a una simulación en la que un área de la empresa para tener desmotivación debido a los cambios tecnológicos a los que se tienen que adaptar. Es importante que esta breve dinámica se haga sobre la base de simulaciones de elaboradas por el docente y se pondrán de manifiesto realidades que darán pie a la exposición teórica.

Porque en esta unidad resulta muy interesante la exposición a base de ejemplos de conflictos y disfunciones de comunicación en la empresa y que en la exposición se vea cómo esto es una realidad cotidiana que ha de terminar en una decisión final entre varias opciones propuestas, decisión que si bien es de uno sólo debe poder discutirse en grupo.

La exposición por el formador de los contenidos podría hacerse mediante el uso de videos donde se vean disfunciones comunicativas que pueden llevar a malentendidos, desmotivación, y distanciamiento de personas.

Se puede explicar conforme a la siguiente secuencia:

1. Se definen los conceptos de habilidad personal y social.
2. Se distingue en la explicación entre las habilidades innatas y las conductas adquiridas y sus consecuencias en una organización.
3. De todo lo anterior se destacan las habilidades sociales como habilidades clave en las relaciones dentro de la empresa.

4. Se explican las manifestaciones de estas habilidades sociales clave para el ámbito laboral:
 - Iniciativa.
 - Comunicación.
 - Empatía.
 - Capacidad de trabajo en equipo.
 - Flexibilidad.
 - Asertividad.
 - Otras habilidades.
5. A continuación se estudia cómo identificar y resolver los conflictos en base a las habilidades personales y sociales, la tolerancia, el manejo de las emociones, la cooperación y colaboración, y otras técnicas.

Medios

Cañón de proyección, videos, ejemplos escritos, simulaciones de conflictos o donde es necesario tomar decisiones.