

Instituto de Capacitación para el Trabajo

del Estado de Quintana Roo

# Dirección General

Dirección Técnica-Académica

**PROGRAMA DEL CURSO NO REGULAR**

**“**TOMA DE DECISIONES Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS”

HORAS: 40

|  |
| --- |
| PRESENTACIÓN |
| De manera cotidiana nos enfrentamos a situaciones en las que es necesario tomar decisiones, desde las más sencillas hasta aquellas que tienen gran relevancia en nuestras vidas. De igual manera, nos vemos inmersos en numerosos conflictos, ya sea como parte del mismo, como observadores o como mediadores. Por lo que resulta fundamental contar con competencias que nos permitan tomar decisiones adecuadas asumiendo los riesgos y las consecuencias.  A pesar de que todos los días tomamos decisiones, es oportuno desarrollar competencias (conocimientos, habilidades y actitudes) para la vida, que nos permitan lograr una mejor calidad de vida, ya que podemos aplicarlas en nuestra vida personal, familiar, escolar, laboral y social.  El curso “**Toma de decisiones y resolución de conflictos**” del Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Quintana Roo (ICATQR), tiene como finalidad desarrollar en quienes participan las competencias necesarias para hacer frente a las situaciones que se les presenten.  Está divido en tres unidades con una duración de 40 horas, se aborda las características de la personalidad, el proceso de toma de decisiones, la naturaleza de los conflictos, los elementos que intervienen y estrategias para mediar y resolver un conflicto. |

|  |
| --- |
| JUSTIFICACIÓN |
| Todos los problemas sociales y muchos relacionados con la salud, como las adicciones, los embarazos no deseados, los divorcios, la depresión, la delincuencia, etc., están relacionados con las decisiones que cada uno de los niños, jóvenes y adultos tomamos. Cada una de nuestras decisiones viene acompañada de consecuencias que serán positivas o negativas de acuerdo con la capacidad personal para tomar decisiones.  Es por ello que es necesario promover las competencias relacionadas con la toma de decisiones, para crear conciencia en los jóvenes de que existen otras alternativas ante las situaciones que enfrentan y sobre todo para ser responsables de las consecuencias de nuestras acciones.  Tomar decisiones es muchas veces un acto de reflejo; sabemos que se involucra nuestra personalidad, nuestras emociones y nuestra historia de vida. Sin embargo, cuando se desarrollan competencias adecuadas es posible mejorar nuestra calidad de vida basada en una mejor toma de decisiones.  De igual forma la resolución de conflictos está relacionada con las decisiones que tomamos, y existen estrategias que permiten resolver conflictos como la mediación. Pero es necesario contar con los conocimientos, entrenarse para desarrollar las habilidades y tener actitudes conscientes que permitan crear oportunidades de mejora a partir de un conflicto.  El Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Quintana Roo (ICATQR) consciente de la necesidad de impartir cursos relacionados con estos importantes temas, ha desarrollado el presente curso con el objetivo de brindarle a los participantes la oportunidad de mejorar su calidad de vida. |

|  |
| --- |
| OBJETIVO |
| Al finalizar el curso, los participantes desarrollarán competencias (conocimientos, habilidades y actitudes) para tomar decisiones pertinentes y crear estrategias para la resolución de conflictos en los distintos ámbitos de la vida (personal, familiar, escolar, laboral y social) considerando las ventajas, desventajas y consecuencias de las acciones que se toman con un sentido de responsabilidad. |

|  |
| --- |
| DIRIGIDO A |
| El curso de “Toma de decisiones y resolución de conflictos” está dirigido a jóvenes y recomendado al público en general.  El aspirante que desee ingresar presente curso, impartido en el Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Quintana Roo (ICATQR) deberá cubrir los siguientes perfil de ingreso :    Aplicar la comunicación verbal y escrita.  Habilidad para trabajar en cooperación con sus compañeros de grupo y equipo.  Para poder inscribirse al curso de capacitación, además de cubrir el perfil de ingreso, el aspirante deberá cumplir con los requerimientos del Manual de Control Escolar de los Cursos No Regulares de Instituto de Capacitación para el trabajo del estado de Quintana Roo (ICATQR). |

**PRESENTACIÓN DE LOS CONTENIDOS TEMÁTICOS**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **CONTENIDOS** | | | NOMBRE |
| **UNIDAD** | **TEMA** | **SUBTEMA** |
| **1** |  |  | **Toma de decisiones** |
|  | **1.1** |  | **Características de la personalidad** |
|  |  | 1.1.1 | Tipos de Temperamento |
|  |  | 1.1.2 | Tridimensionalidad del ser humano |
|  | **1.2** |  | **Curva riesgo/compromiso** |
|  | **1.3** |  | **La ética en la toma de decisiones** |
|  |  | 1.3.1 | El utilitarismo |
|  |  | 1.3.2 | Los derechos |
|  |  | 1.3.3 | La justicia |
|  |  | 1.3.4 | Factores que afectan el comportamiento ético |
|  | **1.4** |  | **Fases del proceso racional** |
|  |  | 1.4.1 | Diagnosticar el problema |
|  |  | 1.4.2 | Hallar alternativas |
|  |  | 1.4.3 | Analizar alternativas |
|  |  | 1.4.4 | Seleccionar alternativas |
|  | **1.5** |  | **Proceso de la toma de decisiones** |
|  |  | 1.5.1 | Enfocar un problema |
|  |  | 1.5.2 | Analizar el problema |
|  |  | 1.5.3 | Fijación de metas |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **CONTENIDOS** | | | NOMBRE |
| **UNIDAD** | **TEMA** | **SUBTEMA** |
|  |  | 1.5.4 | Búsqueda de alternativas |
|  |  | 1.5.5 | Ampliar información de alternativas |
|  |  | 1.5.6 | Seleccionar la mejor alternativa |
|  |  | 1.5.7 | Retroalimentación |
| **2** |  |  | **¿Qué es el conflicto?** |
|  | **2.1** |  | **Tipos de conflicto** |
|  |  | 2.1.1 | Conflictos Intrapersonales |
|  |  | 2.1.2 | Conflictos Interpersonales |
|  |  | 2.1.3 | Conflictos Organizacionales |
|  | **2.2** |  | **Formas que toma el conflicto** |
|  |  | 2.2.1 | Positivo |
|  |  | 2.2.2 | Negativo |
|  | **2.3** |  | **Elementos que intervienen en un conflicto** |
|  |  | 2.3.1 | Características personales |
|  |  | 2.3.2 | Emociones |
|  |  | 2.3.3 | Contexto |
|  |  | 2.3.4 | Historia |
|  |  | 2.3.5 | Terceros |
|  |  | 2.3.6 | Recursos |
|  | **2.4** |  | **Fuentes del conflicto organizacional** |
|  |  | 2.4.1 | Variables Estructurales |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **CONTENIDOS** | | | NOMBRE |
| **UNIDAD** | **TEMA** | **SUBTEMA** |
|  |  | 2.4.2 | Variables comunicacionales |
|  |  | 2.4.3 | Variables personales |
| **3** |  |  | **Manejo y resolución de conflictos** |
|  | **3.1** |  | **Actitudes ante el conflicto** |
|  |  | 3.1.1 | Negación |
|  |  | 3.1.2 | Evitar o posponer |
|  |  | 3.1.3 | Atribuirlo a causas externas |
|  |  | 3.1.4 | Buscar soluciones |
|  | **3.2** |  | **Estilos de resolución de conflictos** |
|  |  | 3.2.1 | Competición |
|  |  | 3.2.2 | Evasión |
|  |  | 3.2.3 | Colaboración |
|  |  | 3.2.4 | Acomodación |
|  | **3.3** |  | **Pasos del proceso de resolución de conflictos** |
|  |  | 3.3.1 | Etapa 1: Conocimiento |
|  |  | 3.3.2 | Etapa 2: Diagnóstico |
|  |  | 3.3.3 | Etapa 3: Reducción |
|  |  | 3.3.4 | Etapa 4: Solución |
|  | **3.4** |  | **Técnicas de Resolución de conflictos** |
|  |  | 3.4.1 | Negociación |
|  |  | 3.4.2 | Mediación |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **CONTENIDOS** | | | NOMBRE |
| **UNIDAD** | **TEMA** | **SUBTEMA** |
|  | **3.5** |  | **Conflicción, deconflicción y proyecto** |
|  |  | 3.5.1 | Conflicción |
|  |  | 3.5.2 | Deconflicción |
|  |  | 3.5.3 | Proyecto |
|  | **3.6** |  | **Propuestas poco constructivas** |
|  |  | 3.6.1 | El combate |
|  |  | 3.6.2 | La arrogancia |
|  |  | 3.6.3 | La negación |
|  |  | 3.6.4 | La derivación |
|  |  | 3.6.5 | El ocultamiento |
|  | **3.7** |  | **Estrategia constructiva de resolución de conflictos** |
|  |  | 3.7.1 | Persuasión |
|  |  | 3.7.2 | Concesión |
|  |  | 3.7.3 | Contención |
|  |  | 3.7.4 | Ensamble |
|  |  | 3.7.5 | Distribución |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**CRITERIOS DE EVALUACIÓN**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ACTIVIDADES ACADÉMICAS** | | | |
| **ASISTENCIA** | **%** | MÍNIMO REQUERIDO | OBSERVACIONES |
| 30 | 24 | En este curso, la asistencia tiene un valor del 30 % de la calificación total, de los cuales se requiere que el capacitando asista a un 80 % de las sesiones de clase para ser acreditado que es equivalente al 24 % de la horas totales del curso. |
| EVALUACIÓN CONTINUA | **%** | MÍNIMO REQUERIDO | OBSERVACIONES |
| 50 | 40 | El promedio de las evaluaciones parciales tiene un valor del 50% de la calificación total, de los cuales se requiere que el capacitando obtenga un promedio mínimo de 8.0 para ser acreditado que es equivalente al 40 % de la calificación total. |
| **EVALUACIÓN PRÁCTICA FINAL** | **%** | MÍNIMO REQUERIDO | OBSERVACIONES |
| 20 | 16 | El promedio de la evaluación final tiene un valor del 20% de la calificación total, de los cuales se requiere que el capacitando obtenga un promedio mínimo de 8.0 para ser acreditado que es equivalente al 16 % de la calificación total. |
| HORAS DE PRÁCTICA | **Hrs** | MÍNIMO REQUERIDO | OBSERVACIONES |
| 40 | 32 | 32 horas de práctica representa el 80 % de un total de 40 horas de la duración del curso. Son requisito para tener derecho a ser evaluado para la acreditación del curso. |

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES POR UNIDAD

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NOMBRE DE LA UNIDAD: 1** | **Toma de decisiones** | | | | |
| **PROPÓSITO:** | Al finalizar la unidad el participante conocerá y comprenderá los factores que intervienen en la toma de decisiones, como la personalidad, la ética y la racionalidad. | | | | |
| DESARROLLO TEMÁTICO | | ESTRATEGIA DIDÁCTICA | **APOYO DIDÁCTICO** | **CRITERIO DE EVALUACIÓN** | **TIEMPO** |
| **1.1 Características de la personalidad**  1.1.1 Tipos de Temperamento  1.1.2 Tridimensionalidad del ser humano  **1.2 Curva riesgo/compromiso**  **1.3 La ética en la toma de decisiones**  1.3.1 El utilitarismo  1.3.2 Los derechos  1.3.3 La justicia  1.3.4 Factores que afectan el comportamiento ético  **1.4 Fases del proceso racional**  1.4.1 Diagnosticar el problema  1.4.2 Hallar alternativas  1.4.3 Analizar alternativas  1.4.4 Seleccionar alternativas  **1.5 Proceso de la toma de decisiones**  1.5.1 Enfocar un problema  1.5.2 Analizar el problema  1.5.3 Fijación de metas  1.5.4 Búsqueda de alternativas  1.5.5 Ampliar información de alternativas  1.5.6 Seleccionar la mejor alternativa  1.5.7 Retroalimentación | | **Encuadre grupal:**   * Presentación general del curso * Dinámica de integración * Presentación del material didáctico * Metodología de trabajo * Explicar los objetivos, metas, beneficios y fines del curso * Analizar los conocimientos previos. * Presentar el contenido * Establecer los compromisos del grupo.   **Contextualización:**   * Explicar el impacto que tienen las decisiones en nuestra vida y la importancia de valorar diferentes alternativas antes de tomar una decisión. Considerar comentarios de los participantes para enriquecer más el contexto.     **Teorización:**   * Explicar los tipos de temperamentos con diapositivas así como la teoría de la tridimensionalidad del ser humano. * Ejemplificar con una gráfica la curva riesgo/compromiso en la toma de decisiones | **Instalaciones:**  Aula  **Mobiliario:**  Mesas de trabajo  Sillas  Pintarrón  Porta Rotafolio  **Equipo:**  Proyector  Computadora  **Material:**  Plumones  Plumones de pintarrón  Láminas de papel  Tijeras  Cinta adhesiva  Diapositivas  Revistas | **Evaluación diagnóstica:**  Cuestionario  **Evaluación formativa:**  Test de temperamentos  Collage de la tridimensionalidad  Gráfica de curva riesgo compromiso  Participación en debate  Cuadro comparativo | 15 horas |
| **NOMBRE DE LA UNIDAD: 1** | **Toma de decisiones** | | | | |
| **PROPÓSITO:** | Al finalizar la unidad el participante conocerá y comprenderá los factores que intervienen en la toma de decisiones, como la personalidad, la ética y la racionalidad. | | | | |
| DESARROLLO TEMÁTICO | | ESTRATEGIA DIDÁCTICA | **APOYO DIDÁCTICO** | **CRITERIO DE EVALUACIÓN** | **TIEMPO** |
|  | | * A partir de la lectura de un caso de toma de decisión, generar un diálogo entre los participantes para analizar la ética en la toma de decisiones, el utilitarismo, los derechos, la justicia y los factores que afectan el comportamiento ético. * Explicar las fases del proceso racional: diagnosticar el problema, hallar alternativas, analizar alternativas y seleccionar alternativas. * A partir de una gráfica del proceso de la toma de decisiones generar los conceptos colectivamente de: enfocar el problema, analizar el problema, fijación de metas, búsqueda de alternativas, ampliación de la información, selección de la mejor alternativa y retroalimentación. Posteriormente apoyarse en diapositivas para concluir.   **Ejercitación**   * Los participantes responderán un test para identificar su tipo de temperamento. * En binas los participantes comentarán sobre sus temperamentos y cómo influye en sus decisiones personales, posteriormente en plenaria compartirán sus conclusiones. |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NOMBRE DE LA UNIDAD: 1** | **Toma de decisiones** | | | | |
| **PROPÓSITO:** | Al finalizar la unidad el participante conocerá y comprenderá los factores que intervienen en la toma de decisiones, como la personalidad, la ética y la racionalidad. | | | | |
| DESARROLLO TEMÁTICO | | ESTRATEGIA DIDÁCTICA | **APOYO DIDÁCTICO** | **CRITERIO DE EVALUACIÓN** | **TIEMPO** |
|  | | * En equipos de 4 integrantes los participantes elaborarán un collage con el triángulo de la tridimensionalidad del ser humano explicando sus características y exponiéndolo en plenaria. * Realizar de manera individual una gráfica de la curva riesgo/compromiso con un ejemplo de una decisión personal de cada participante. * Realizar un debate de 3 equipos en donde cada uno de ellos defienda las diferentes posturas de la ética en la toma de decisiones: utilitarismo, derechos y justicia. Y comentar al final las conclusiones. * Realizar por equipos de 4 integrantes un cuadro comparativo entre el proceso racional y el modelo de toma de decisiones, analizar las ventajas y las desventajas y presentar sus conclusiones.   **Reflexión**   * Generar un diálogo para reflexionar sobre la relevancia de la toma de decisiones en nuestra vida cotidiana, sobre los aspectos que intervienen y sobre la utilidad de conocer nuevos modelos de toma de decisiones. |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NOMBRE DE LA UNIDAD: 2** | **¿Qué es el conflicto?** | | | | |
| **PROPÓSITO:** | Al finalizar la unidad el participante conocerá y comprenderá los tipos de conflictos que existen, sus formas, elementos y origen. | | | | |
| DESARROLLO TEMÁTICO | | ESTRATEGIA DIDÁCTICA | **APOYO DIDÁCTICO** | **CRITERIO DE EVALUACIÓN** | **TIEMPO** |
| **2.1 Tipos de conflicto**  2.1.1 Conflictos Intrapersonales  2.1.2 Conflictos Interpersonales  2.1.3 Conflictos Organizacionales  **2.2 Formas que toma el conflicto**  2.2.1 Positivo  2.2.2 Negativo  **2.3 Elementos que intervienen en un conflicto**  2.3.1 Características personales  2.3.2 Emociones  2.3.3 Contexto  2.3.4 Historia  2.3.5 Terceros  2.3.6 Recursos  **2.4 Fuentes del conflicto organizacional**  2.4.1 Variables Estructurales  2.4.2 Variables comunicacionales  2.4.3 Variables personales | | **Contextualización:**   * Analizar de manera grupal los conflictos que se presentan de manera cotidiana y cómo impactan las decisiones que tomamos al respecto en nuestras vidas. Enfatizar que todos estamos inmersos en situaciones de conflicto y la importancia de saber manejarnos ante tal situación. Considerar los conocimientos previos de los participantes.     **Teorización:**   * Explicar y ejemplificar los tipos de conflictos, presentar videos de cada uno de ellos. Intrapersonales, interpersonales y organizacionales. * Explicar y ejemplificar las formas en las que se toma un conflicto, utilizando diapositivas. | **Instalaciones:**  Aula  **Mobiliario:**  Mesas de trabajo  Sillas  Pintarrón  Porta Rotafolio  **Equipo:**  Proyector  Computadora  **Material:**  Plumones  Plumones de pintarrón  Láminas de papel  Tijeras  Cinta adhesiva  Diapositivas  Revistas  Videos | **Evaluación diagnóstica:**  Cuestionario  **Evaluación formativa:**  Test de temperamentos  Collage de la tridimensionalidad  Gráfica de curva riesgo compromiso  Participación en debate  Cuadro comparativo | 15 horas |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NOMBRE DE LA UNIDAD: 2** | **¿Qué es el conflicto?** | | | | |
| **PROPÓSITO:** | Al finalizar la unidad el participante conocerá y comprenderá los tipos de conflictos que existen, sus formas, elementos y origen. | | | | |
| DESARROLLO TEMÁTICO | | ESTRATEGIA DIDÁCTICA | **APOYO DIDÁCTICO** | **CRITERIO DE EVALUACIÓN** | **TIEMPO** |
|  | | * A partir de la lectura de un ejemplo de conflicto, generar un diálogo para identificar los elementos que interviene en él: Características personales, emociones, contexto, historia, terceros y recursos. Posteriormente apoyarse en diapositivas para reforzar los conceptos. * Explicar con apoyo de un video las fuentes del conflicto organizacional.   **Ejercitación**   * Se formarán tres equipos con los participantes y cada uno de ellos dramatizará un tipo de conflicto: Intrapersonal, interpersonal y organizacional de acuerdo a las indicaciones del/a instructor/a * Se formarán binas y cada uno de los integrantes adoptará una postura ante un conflicto con base en una lectura. Postura positiva y postura negativa y al finalizar se comentarán las conclusiones en plenaria. * En equipos de 4 integrantes realizar un collage identificando los elementos que intervienen en un conflicto y exponer ante el grupo sus comentarios. |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NOMBRE DE LA UNIDAD: 2** | **¿Qué es el conflicto?** | | | | |
| **PROPÓSITO:** | Al finalizar la unidad el participante conocerá y comprenderá los tipos de conflictos que existen, sus formas, elementos y origen. | | | | |
| DESARROLLO TEMÁTICO | | ESTRATEGIA DIDÁCTICA | **APOYO DIDÁCTICO** | **CRITERIO DE EVALUACIÓN** | **TIEMPO** |
|  | | **Reflexión**   * Analizar los conflictos que de manera personal cada participante está enfrentando y comentar ante el grupo el cambio de perspectiva a partir de lo que se he presentado en esta unidad. |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NOMBRE DE LA UNIDAD: 3** | **Manejo y resolución de conflictos** | | | | |
| **PROPÓSITO:** | Al finalizar la unidad el participante desarrollará competencias para la resolución | | | | |
| DESARROLLO TEMÁTICO | | ESTRATEGIA DIDÁCTICA | **APOYO DIDÁCTICO** | **CRITERIO DE EVALUACIÓN** | **TIEMPO** |
| **3.1 Actitudes ante el conflicto**  3.1.1 Negación  3.1.2 Evitar o posponer  3.1.3 Atribuirlo a causas externas  3.1.4 Buscar soluciones  **3.2 Estilos de resolución de conflictos**  3.2.1 Competición  3.2.2 Evasión  3.2.3 Colaboración  3.2.4 Acomodación  **3.3 Pasos del proceso de resolución de conflictos**  3.3.1 Etapa 1: Conocimiento  3.3.2 Etapa 2: Diagnóstico  3.3.3 Etapa 3: Reducción  3.3.4 Etapa 4: Solución  **3.4 Técnicas de Resolución de conflictos**  3.4.1 Negociación  3.4.2 Mediación  **3.5 Conflicción, deconflicción y proyecto**  3.5.1 Conflicción  3.5.2 Deconflicción  3.5.3 Proyecto | | **Contextualización**   * Explicar la manera en que comúnmente resolvemos los conflictos y las consecuencias positivas y negativas de nuestras decisiones. Indagar a través de preguntas directas la manera en que los participantes resuelven sus conflictos.     **Teorización:**   * Explicar y ejemplificar las actitudes que se toman ante un conflicto: Negación, evitar o posponer, atribuirlo a causas externas y buscar soluciones. * Explicar la gráfica de los estilos de resolución de conflictos: competición, evasión, colaboración y acomodación. * Con base en el análisis de un caso, identificar los pasos del proceso de resolución de conflictos: Conocimiento, diagnóstico, reducción y solución. Posteriormente apoyarse en diapositivas para aclarar los conceptos. | **Instalaciones:**  Aula  **Mobiliario:**  Mesas de trabajo  Sillas  Pintarrón  Porta Rotafolio  **Equipo:**  Proyector  Computadora  **Material:**  Plumones  Plumones de pintarrón  Láminas de papel  Tijeras  Cinta adhesiva  Diapositivas  Revistas  Videos | **Evaluación diagnóstica:**  Cuestionario  **Evaluación formativa:**   * Gráfica de actitudes ante el conflicto * Esquema de estilos de resolución de conflictos * Dramatización * Cuadro comparativo | 10 horas |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NOMBRE DE LA UNIDAD: 3** | **Manejo y resolución de conflictos** | | | | |
| **PROPÓSITO:** | Al finalizar la unidad el participante desarrollará competencias para la resolución | | | | |
| DESARROLLO TEMÁTICO | | ESTRATEGIA DIDÁCTICA | **APOYO DIDÁCTICO** | **CRITERIO DE EVALUACIÓN** | **TIEMPO** |
| **3.6 Propuestas poco constructivas**  3.6.1 El combate  3.6.2 La arrogancia  3.6.3 La negación  3.6.4 La derivación  3.6.5 El ocultamiento  **3.7 Estrategia constructiva de resolución de conflictos**  3.7.1 Persuasión  3.7.2 Concesión  3.7.3 Contención  3.7.4 Ensamble  3.7.5 Distribución | | * Explicar con diapositivas las técnicas de resolución de conflictos: negociación y mediación. * Con base en un análisis de casos ejemplificar la conflicción, deconflicción y proyecto. * Generar que se identifiquen las propuestas poco constructivas: el combate, la arrogancia, la negación, la derivación y el ocultamiento. * Explicar con diapositivas la estrategia constructiva de resolución de conflictos: persuasión, concesión, contención, ensamble y distribución.   **Ejercitación**   * De manera individual los participantes ejemplificarán en una gráfica cuatro situaciones de conflicto de su experiencia en las que tomaron las cuatro diferentes actitudes: Negación, evitar o posponer, atribuirlo a causas externas y buscar solución. Comentar en plenaria sus ejemplos. |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NOMBRE DE LA UNIDAD: 3** | **Manejo y resolución de conflictos** | | | | |
| **PROPÓSITO:** | Al finalizar la unidad el participante desarrollará competencias para la resolución | | | | |
| DESARROLLO TEMÁTICO | | ESTRATEGIA DIDÁCTICA | **APOYO DIDÁCTICO** | **CRITERIO DE EVALUACIÓN** | **TIEMPO** |
|  | | * Realizar de manera individual un esquema con los estilos de resolución de conflictos y anotar un ejemplo para cada uno de ellos. * Dramatizar por equipos las propuestas poco constructivas de resolución de conflictos, de acuerdo con las indicaciones del/a instructor/a. * Realizar un cuadro comparativo con las ventajas y desventajas de las estrategias constructivas para la resolución de conflictos.   **Reflexión**  Se analizará las ventajas y desventajas de aplicar las estrategias de resolución de conflicto y de qué manera es posible aplicarlas en la vida cotidiana para beneficio personal, familiar y social. |  |  |  |

**DISTRIBUCIÓN DE CARGA HORARIA**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **UNIDAD** | **TEMAS** | **SUBTEMAS** | **CARGA HORARIA** | **HORAS DE PRÁCTICA** |
| 1 | 5 | 17 | 15 | 12 |
| 2 | 4 | 14 | 15 | 12 |
| 3 | 7 | 27 | 10 | 8 |
| **TOTALES** | **16** | **58** | **40** | **32** |

|  |
| --- |
| BIBLIOGRAFÍA |
| **Baron, Edmundo. Manejo de conflicto. Ciclo de Capacitación sobre Gestión, Centros de Salud. Fundación Compromiso. España. 2006.**  **García, Ruben Antonio. Manejo de conflictos en adolescentes. Facultad de Psicología.**  **UNAM. México. 2010.**  **Cobos, Maytel. Pautas para la resolución pacífica de conflictos. Trillas. México 2007.** |

|  |
| --- |
| CRÉDITOS |
| **INSTITUTO DE CAPACITACIÓN PARA EL TRABAJO DEL ESTADO DE QUINTANA ROO**  **ELABORÓ:**  **ÁNGEL JESÚS SULUB SANTOS**  **REVISÓ:**  TERESA DE JESÚS CASTILLO CONRRADO. |