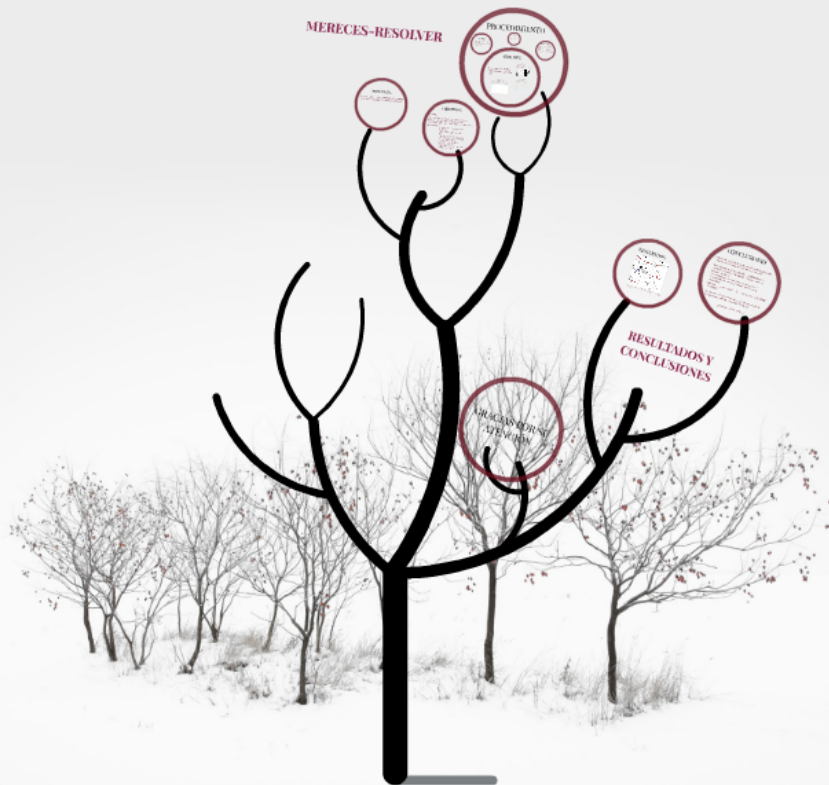


PAID: Metodología aprendizaje-servicio en inteligencia emocional y competencia social

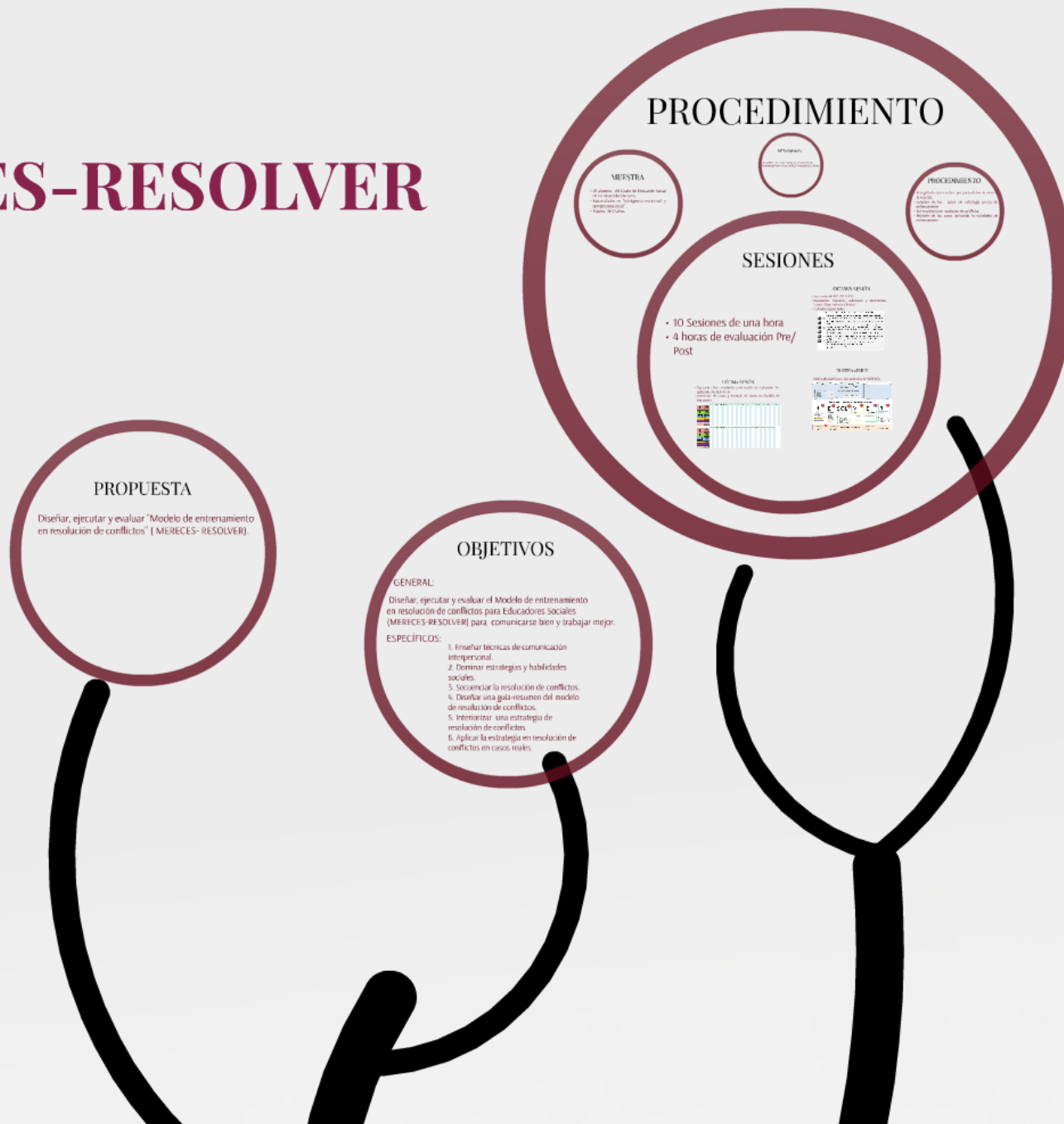
Presentación: Paula Suárez de Celis
Directora: Carmen Requena Hernández



PAID: Metodología aprendizaje-servicio en inteligencia emocional y competencia social

Presentación: Paula Suárez de Celis
Directora: Carmen Requena Hernández

MERECES-RESOLVER



PROPUESTA

Diseñar, ejecutar y evaluar "Modelo de entrenamiento en resolución de conflictos" (MERECES- RESOLVER).

OBJETIVOS

GENERAL:

Diseñar, ejecutar y evaluar el Modelo de entrenamiento en resolución de conflictos para Educadores Sociales (MERECEs-RESOLVER) para comunicarse bien y trabajar mejor.

ESPECÍFICOS:

1. Enseñar técnicas de comunicación interpersonal.
2. Dominar estrategias y habilidades sociales.
3. Secuenciar la resolución de conflictos.
4. Diseñar una guía-resumen del modelo de resolución de conflictos.
5. Interiorizar una estrategia de resolución de conflictos.
6. Aplicar la estrategia en resolución de conflictos en casos reales.

PROCEDIMIENTO

MUESTRA

- 29 alumnos del Grado de Educación Social de la Universidad de León.
- Matriculados en "Inteligencia emocional y competencia social".
- Edades: 20-21 años.

METODOLOGÍA

Intercambios, observación, observación directa, intercambio y CASO REAL-ESTRATEGIA por los alumnos.

PROCEDIMIENTO

- Recogida de casos reales por parte de los sujetos de la muestra.
- Solución de los casos sin estrategia previa de entrenamiento.
- Entrenamiento en resolución de conflictos.
- Revisión de los casos aplicando la estrategia de entrenamiento.

SESIONES

- 10 Sesiones de una hora
- 4 horas de evaluación Pre/Post

OCTAVA SESIÓN

- Secuencias de P-E-SOL-V-E-R.
- Reconocer, Expresar, Soluciones y alternativas, Valorar, Experimentar y Revisar.
- Aplicada a casos reales.



NOVENA SESIÓN

Diseño de plantilla con los contenidos de MEREDES.



DÉCIMA SESIÓN

- Evaluación Post: resolución caso real de la evaluación Pre, aplicando P-E-SOL-V-E-R.
- Corrección de casos, y recogida de datos en Plantilla de Evaluación.



MUESTRA

- 29 alumnos del Grado de Educación Social de la Universidad de León.
- Matriculados en "Inteligencia emocional y competencia social".
- Edades: 28-21 años.

METODOLOGÍA

Retroalimentación, role-playing, observación directa, refuerzo positivo y CASOS REALES vividos por los alumnos.

PROCEDIMIENTO

- Recogida de casos reales por parte de los sujetos de la muestra
- Solución de los casos sin estrategia previa de entrenamiento
- Entrenamiento en *resolución de conflictos*
- Revisión de los casos aplicando la estrategia de entrenamiento

SESIONES

- 10 Sesiones de una hora
- 4 horas de evaluación Pre/Post

OCTAVA SESIÓN

- Secuencias de R-E-SOL-V-E-R.
- Recapitar, Expresar, Soluciones y alternativas, Valorar, Experimentar y Revisar.
- Aplicada a casos reales.

Una madre, irónica o paródica a un niño de ocho años

Miércoles No puedo ir a la habitación de la que se va a salir. ¿Dónde está mi hijo? ¿Por qué no lo he visto en los últimos días? ¿Por qué no lo he visto en los últimos días?

Ex: ¿Dónde está?

Miércoles ¿Por qué no lo he visto en los últimos días? ¿Por qué no lo he visto en los últimos días? ¿Por qué no lo he visto en los últimos días?

Ex: ¿Dónde está?

Miércoles ¿Por qué no lo he visto en los últimos días? ¿Por qué no lo he visto en los últimos días? ¿Por qué no lo he visto en los últimos días?

Ex: ¿Dónde está?

Miércoles ¿Por qué no lo he visto en los últimos días? ¿Por qué no lo he visto en los últimos días? ¿Por qué no lo he visto en los últimos días?

Ex: ¿Dónde está?

Miércoles ¿Por qué no lo he visto en los últimos días? ¿Por qué no lo he visto en los últimos días? ¿Por qué no lo he visto en los últimos días?

Ex: ¿Dónde está?

NOVENA SESIÓN

Diseño de plantilla con los contenidos de MERECEs.

PASOS PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

R Reconocer el conflicto
E Expresar el conflicto
SOL Soluciones de conflicto
V Valorar las soluciones
E Experimentar las soluciones
R Revisar el proceso

MENU DE HABILIDADES

- Habilidades de comunicación
- Habilidades de negociación
- Habilidades de resolución de conflictos
- Habilidades de liderazgo
- Habilidades de trabajo en equipo
- Habilidades de gestión del tiempo
- Habilidades de gestión de recursos
- Habilidades de gestión de riesgos
- Habilidades de gestión de calidad
- Habilidades de gestión de proyectos
- Habilidades de gestión de operaciones
- Habilidades de gestión de finanzas
- Habilidades de gestión de marketing
- Habilidades de gestión de ventas
- Habilidades de gestión de atención al cliente
- Habilidades de gestión de recursos humanos
- Habilidades de gestión de logística
- Habilidades de gestión de producción
- Habilidades de gestión de innovación
- Habilidades de gestión de sostenibilidad
- Habilidades de gestión de responsabilidad social corporativa
- Habilidades de gestión de reputación
- Habilidades de gestión de crisis
- Habilidades de gestión de cambio
- Habilidades de gestión de transformación digital
- Habilidades de gestión de inteligencia artificial
- Habilidades de gestión de big data
- Habilidades de gestión de cloud computing
- Habilidades de gestión de ciberseguridad
- Habilidades de gestión de privacidad
- Habilidades de gestión de ética
- Habilidades de gestión de gobernanza
- Habilidades de gestión de cumplimiento normativo
- Habilidades de gestión de transparencia
- Habilidades de gestión de accountability
- Habilidades de gestión de inclusión
- Habilidades de gestión de diversidad
- Habilidades de gestión de equidad
- Habilidades de gestión de justicia social
- Habilidades de gestión de sostenibilidad ambiental
- Habilidades de gestión de sostenibilidad económica
- Habilidades de gestión de sostenibilidad social
- Habilidades de gestión de sostenibilidad integral

DÉCIMA SESIÓN

- Evaluación Post: resolución caso real de la evaluación Pre, aplicando R-E-SOL-V-E-R.
- Corrección de casos y recogida de datos en Plantilla de Evaluación.

R Reconocer el conflicto
E Expresar el conflicto
SOL Soluciones de conflicto
V Valorar las soluciones
E Experimentar las soluciones
R Revisar el proceso

R Reconocer el conflicto
E Expresar el conflicto
SOL Soluciones de conflicto
V Valorar las soluciones
E Experimentar las soluciones
R Revisar el proceso

OCTAVA SESIÓN

- Secuencias de R-E-SOL-V-E-R.
- Recapacitar, Expresar, Soluciones y alternativas, Valorar, Experimentar y Revisar.
- Aplicada a casos reales.

Una madre propone a su hijo llegar a un acuerdo con su cuarto:

1°

R-e

Madre: Me gustaría que habláramos de tu cuarto, seguimos discutiendo mucho y veo que no llegamos a un acuerdo, yo me enfado, tú te enfadas y al final no lo resolvemos.

2°

E-x

Hijo: ¡Qué pesada te pones con el dichoso cuarto!, déjame a mí que yo sé cómo lo quiero tener.

3°

SOL
alter

Madre: Precisamente, me gustaría saber cómo lo quieres tener y que tú supieras también cómo me gustaría a mí que lo tuvieras. Estoy segura de que podemos llegar a una solución con la que las dos estemos conformes y no tengamos que discutir más.

4°

V-al

Hijo: ¡Sí claro, muy bonito, lo que quieres es que tenga las cosas como tú dices, por eso me cambias las cosas de sitio y después no las encuentro.

5°

E-x

Madre: Sé lo mal que te sentiste la última vez que lo hice, y desde luego no lo voy a volver a hacer, y menos sin contar contigo. Por eso, prefiero que lo hablemos.

6°

R-e

Hijo: Pero quiero que tengas en cuenta mi opinión.

Madre: Por supuesto que la voy a tener muy en cuenta, te lo aseguro.

Hijo: Pero no para hacer después lo que te dé la gana.

Madre: Será para hacer lo que las dos acordemos.

Hijo: ¿?

NOVENA SESIÓN

Diseño de plantilla con los contenidos de MERECEs.

BIOGRAFÍA

- Patrimonio de la humanidad
 - 6 dimensiones
 - Historia personal
 - Ser tomados en consideración
- Permeabilidad
- Puntos de vista y perspectivas
- Afectos
- Autoimagen
- Autoestima
- Autoeficacia
- Definir objetivos
- Motivación

ESCENARIO

Diagrama de sistemas biológicos con ejes AP, P, A, S.

EMOCIONES

- LAS OLAS
- LA OSTRAY EL PEZ
- MI ÁRBOL DE PROBLEMAS
- REGALOS DE RABIA Y RENCOR(hostilidad)
- EL ARMARIO ROPERO

Manejar- NO reprimir emociones

10 NORMAS PARA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

- "Carnet de conducirte"
- Ánimo dispuesto y sereno
- Que la otra persona tenga deseos de resolver el problema
- A dónde quieres llegar y qué caminos
- Todas las perspectivas han sido escuchadas y tomadas en consideración
- "Así lo veo yo"
- Escuchar con cuidado y sin juzgar
- Declaraciones convertidas en acciones
- Metas volantes
- Camina con cuidado y con miramientos

PASOS PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

<div style="border: 1px solid red; border-radius: 15px; padding: 10px; width: 150px; height: 100px;"> <p style="font-size: 2em; font-weight: bold; color: red;">R</p> <p style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 2px;">ecapacita</p> </div> <p style="text-align: center; color: red; font-weight: bold;">1º</p>	<div style="border: 1px solid yellow; border-radius: 15px; padding: 10px; width: 150px; height: 100px;"> <p style="font-size: 2em; font-weight: bold; color: red;">E</p> <p style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 2px;">xpresar</p> </div> <p style="text-align: center; color: red; font-weight: bold;">2º</p>	<div style="border: 1px solid purple; border-radius: 15px; padding: 10px; width: 150px; height: 100px;"> <p style="font-size: 2em; font-weight: bold; color: red;">SOL</p> <p style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 2px;">Soluciones-alternativas</p> </div> <p style="text-align: center; color: red; font-weight: bold;">3º</p>	<div style="border: 1px solid yellow; border-radius: 15px; padding: 10px; width: 150px; height: 100px;"> <p style="font-size: 2em; font-weight: bold; color: red;">V</p> <p style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 2px;">alorar</p> </div> <p style="text-align: center; color: red; font-weight: bold;">4º</p>	<div style="border: 1px solid green; border-radius: 15px; padding: 10px; width: 150px; height: 100px;"> <p style="font-size: 2em; font-weight: bold; color: red;">E</p> <p style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 2px;">xperimentar</p> </div> <p style="text-align: center; color: red; font-weight: bold;">5º</p>	<div style="border: 1px solid cyan; border-radius: 15px; padding: 10px; width: 150px; height: 100px;"> <p style="font-size: 2em; font-weight: bold; color: red;">R</p> <p style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 2px;">evisar</p> </div> <p style="text-align: center; color: red; font-weight: bold;">6º</p>
<ol style="list-style-type: none"> Aceptar el problema Ponerlo en su lugar Objetivos ¿Cuánto me importa resolverlo? 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ¿Cuánta confianza tengo? Anticipo y acepto reacciones Preparo terreno Invito a acompañarme 	<ol style="list-style-type: none"> Recojo perfil problema Defino problema Pido <u>Feedback</u> Definen el problema Hago resumen <u>Feedback</u> completamos 	<ol style="list-style-type: none"> Evito obstáculos Solicito alternativas Propongo, proponemos alternativas sin juzgar Si juzga, doy <u>Feedback</u> Si argumenta en exceso, <u>Feedback</u> Invito a la siguiente etapa 	<ol style="list-style-type: none"> Obtener información Valorar alternativa Feedback 	<ol style="list-style-type: none"> Darse un tiempo Anticipar obstáculos Ofrecer ayuda Establecer día y condiciones de revisión 	<ol style="list-style-type: none"> ¿Qué entendemos por Resolver problema? Resumen de lo acordado Acordar día y hora para valorar. Evaluar, valorar y proveer de <u>Feedback</u>.

- Validar y empoderar
- Escucha activa
- Feedback

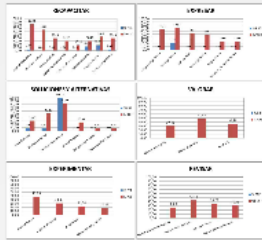
- Momento y lugar
- C. Bidireccional
- Reconocimiento

MENU DE HABILIDADES

- Soluciones y acuerdos
- Objetivos
- Preguntar

- Parfrasear
- Seguridad y firmeza
- Resultados

RESULTADOS



Resultados de los alumnos en la evaluación AME y PAF en la resolución de conflictos de un caso práctico.

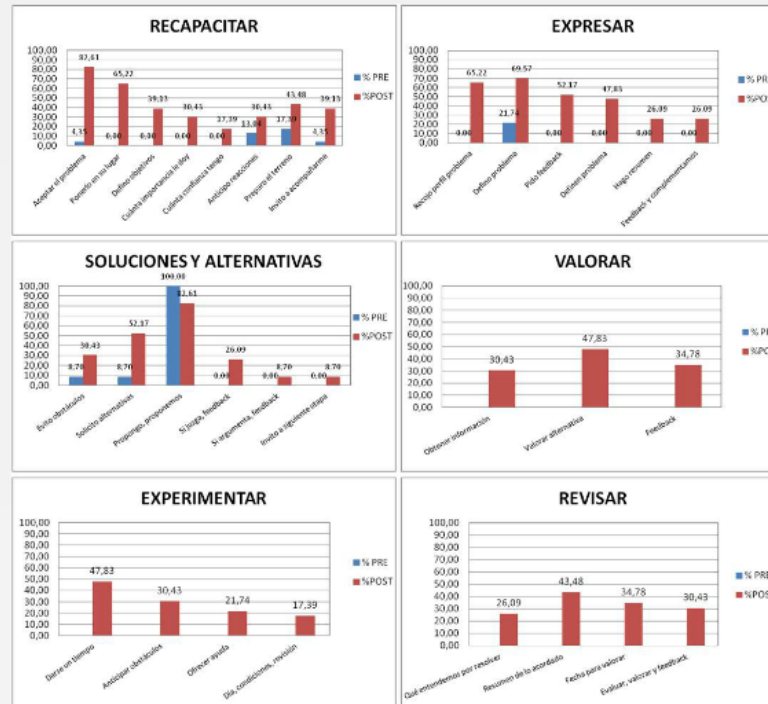
CONCLUSIONES

- Aplican la secuencia de resolución de conflictos R-E-SOL-V-E-R en todos los casos después de ser entrenados
- Antes del entrenamiento concebían la resolución de un conflicto como una acción puntual- Después como un proceso secuencial.
- Secuencia usada con mayor eficacia "Recapacitar"
- Secuencia usada con menor eficacia " Soluciones y alternativas"
- Identifican como modelo de comunicación DELIBERAR-DIALOGAR.
- Los alumnos han pasado de no contar con un modelo de resolución de conflictos a interiorizar MERECES

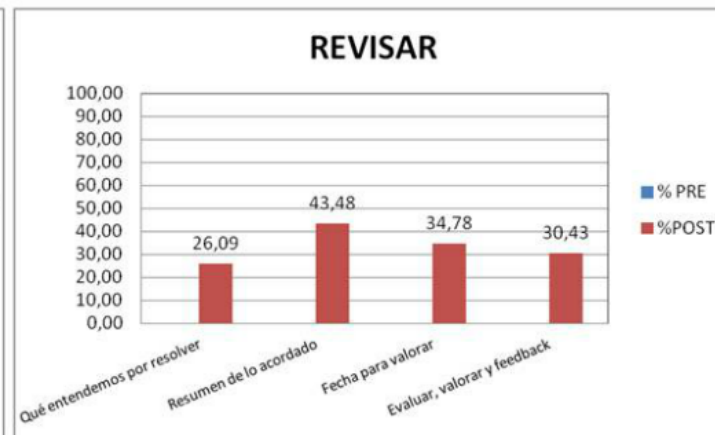
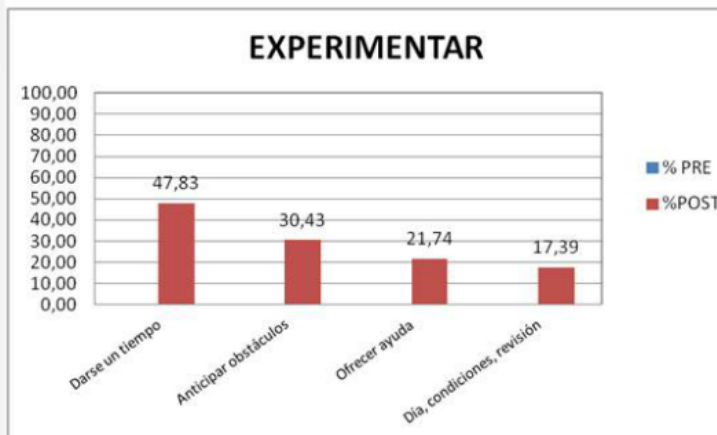
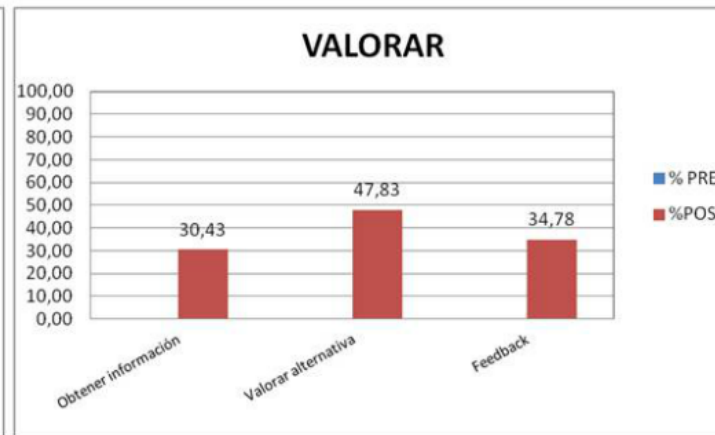
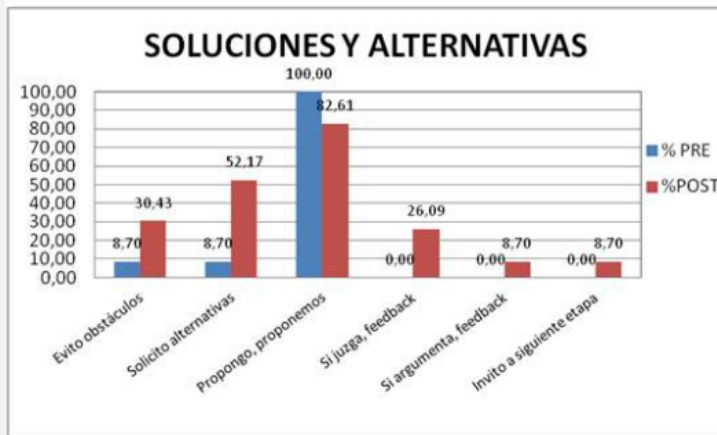
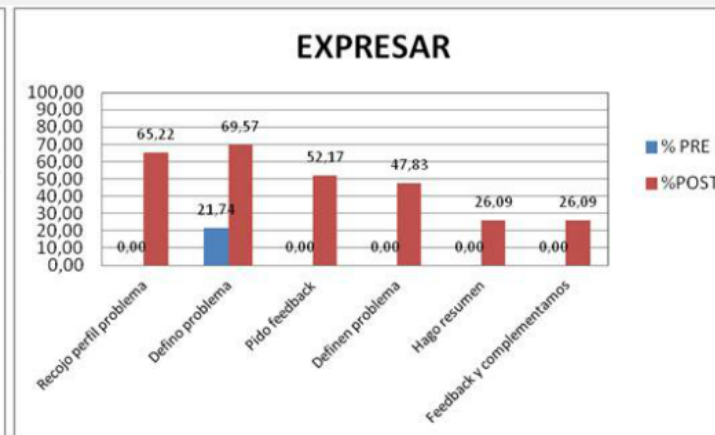
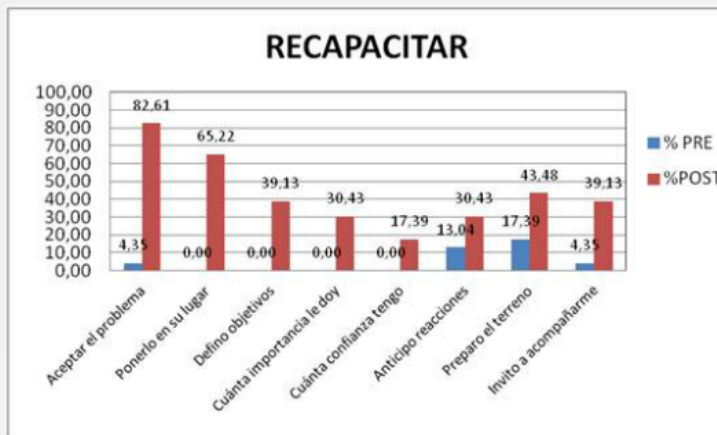
¿qué hacer?-¿CÓMO HACER?

RESULTADOS Y CONCLUSIONES

RESULTADOS



- Resultados de los alumnos en la evaluación PRE y POST en la resolución de conflictos de un caso propio.



- Resultados de los alumnos en la evaluación PRE y POST en la resolución de conflictos de un caso propio.

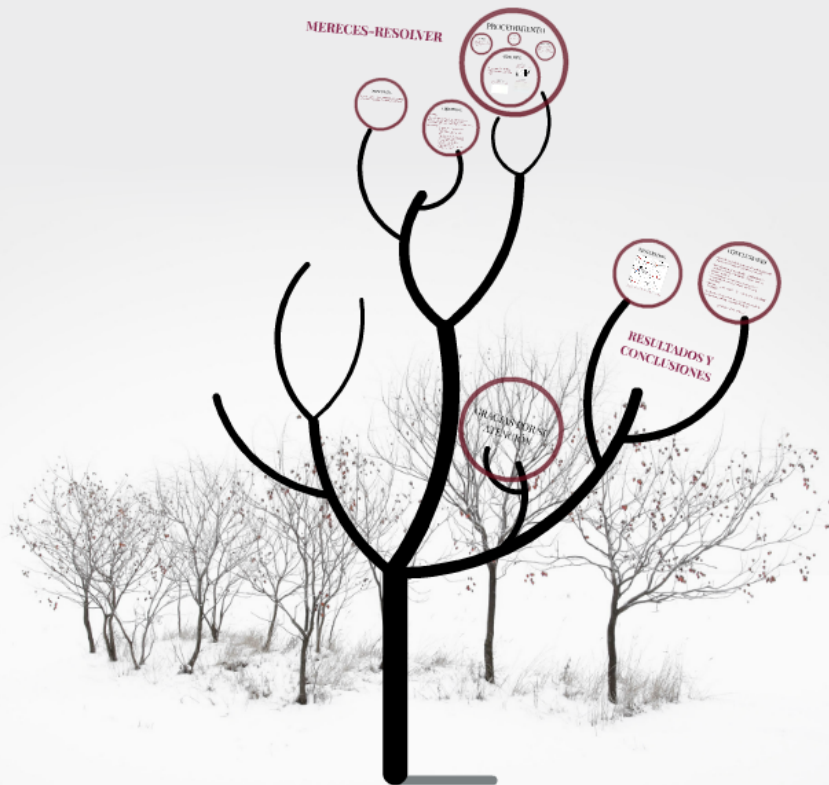
CONCLUSIONES

- Aplican la secuencia de resolución de conflictos R-E-SOL-V-E-R en todos los casos después de ser entrenados
- Antes del entrenamiento concebían la resolución de un conflicto como una acción puntual- Después como una proceso secuencial.
- Secuencia usada con mayor eficacia "Recapacitar"
- Secuencia usada con menor eficacia " Soluciones y alternativas"
- Identifican como modelo de comunicación DELIBERAR-DIALOGAR.
- Los alumnos han pasado de no contar con un modelo de resolución de conflictos a interiorizar MERECEs

¿qué hacer?-¿CÓMO HACER?



GRACIAS POR SU
ATENCIÓN



PAID: Metodología aprendizaje-servicio en inteligencia emocional y competencia social

Presentación: Paula Suárez de Celis
Directora: Carmen Requena Hernández