

**FORMACIÓN
DE LA PVE**



ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS GUÍA DEL ALUMNADO

FORMACIÓN ONLINE



PLATAFORMA
DEL VOLUNTARIADO
DE ESPAÑA

C/ Tribulete nº 18, 1ª Planta · 28012 Madrid
Tel: 91.541.14.66
info@plataformavoluntariado.org
plataformavoluntariado.org

CERTIVICA
CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS
A TRAVÉS DE LA FORMACIÓN EN
VOLUNTARIADO



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE DERECHOS SOCIALES
Y AGENDA 2030



POR SOLIDARIDAD
OTROS FINES DE INTERÉS SOCIAL

Contenido

Objetivos del curso.....	2
Materiales didácticos.....	5
Recomendaciones para el estudio	6
Metodología y cronograma	7
Evaluación	7
Tutorización.....	8



Objetivos del curso

El Marco Europeo de Cualificaciones define una competencia como “la capacidad demostrada para utilizar conocimientos, destrezas y habilidades personales, sociales y metodológicas en situaciones de trabajo o estudio y en el desarrollo profesional y personal”¹.

La Plataforma de Voluntariado de España (en adelante PVE) ha establecido en 7 las competencias que se desarrollan con un carácter transversal en todos los ámbitos y tipos de voluntariado². Están contempladas en los marcos europeos de desarrollo de competencias y también son competencias muy demandadas en el ámbito laboral.



Las competencias se refieren a los conocimientos, las habilidades y las actitudes, y se muestran en comportamientos.

¹ PVE (s.f.). Guía para el diseño de las formaciones en competencias transversales del voluntariado. Aspectos clave.

² PVE (s. f) Guía para el diseño de las formaciones en competencias transversales del voluntariado. Aspectos clave.

El “saber” de una competencia es necesario, pero no sirve de mucho si luego no se “sabe hacer” o no se “quiere hacer”. Por este motivo, esta formación sólo te resultará útil si es que el aprendizaje que adquieras se traduce en resultados (lo que eres capaz de hacer).

Si eres capaz de recordar conceptos estarás ya en un nivel básico de la competencia, pero lo realmente interesante es que consigas avanzar en la misma a través de la comprensión y la aplicación de los contenidos (nivel intermedio), e incluso seas capaz de analizar, evaluar y crear (nivel avanzado) tu propio estilo de resolución de problemas, desarrollar la empatía con otras personas voluntarias y las destinatarias de los proyectos, y adaptarte a los recursos disponibles que tengas en cada momento.

En cada tema te encontrarás una serie de contenidos teóricos, test y ejercicios para realizar, con el objetivo general de conseguir la competencia “Análisis y resolución de problemas”, definida por la PVE como³: “Capacidad para idear soluciones posibles ante situaciones que requieren manejar información de manera crítica y analítica”.

A la finalización óptima del curso serás capaz de desarrollar conductas propias de la competencia “Análisis y resolución de problemas” y que se ubican en los niveles básico, intermedio y avanzado:

Nivel Básico

- Reconocer las diferencias entre problema y conflicto y posibles líneas de actuación.
- Enumerar los elementos o partes de los problemas.
- Definir un plan de actuación ante un problema de su competencia.
- Identificar que estilo de resolución de conflicto requiere una situación y autogestionarse para su resolución.
- Utilizar estrategias de gestión emocional analizando la situación para la resolución de conflictos.
- Conocer posibles alternativas y evaluar su efectividad en la resolución de un conflicto.

³ PVE (s. f) Guía para el diseño de las formaciones en competencias transversales del voluntariado. Aspectos clave.

Nivel Intermedio

- Contextualizar un problema real y plantear el plan de acción para resolverlo.
- Analizar todos los elementos de un problema de manera objetiva y poder anticiparse a las posibles situaciones en el desarrollo de su voluntariado.
- Emplear las herramientas óptimas en cada situación para la resolución de conflictos.
- Proponer diferentes líneas de actuación o soluciones ante conflictos específicos.
- Decidir en diferentes contextos la línea de actuación, necesidades y la estrategia en los distintos niveles de actuación.

Nivel Avanzado

- Revisar y evaluar los procedimientos utilizados en la resolución de un conflicto abriendo nuevas posibilidades de actuación.
- Examinar todos los aspectos de un problema, valorando distintas opciones para definir el plan de acción más adecuado.
- Diseñar una estrategia de preparación de personas que puedan estar implicadas en conflictos y prepararlas para futuras situaciones.
- Establecer posibles escenarios problemáticos, anticipándose a ellos generando un plan de prevención.
- Crear un manual/guía propio con distintos escenarios y recursos de resolución de problemas/conflictos de su cotidianidad.

En el curso, además se establecen las bases técnicas para que, con práctica y determinación, puedan conseguir:

- Desarrollar estrategias de resolución de conflictos para saber mediar y gestionar el problema tanto a nivel interno como con las personas relacionadas con el voluntariado.
- Construir estilos de resolución propios utilizando las bases ofrecidas y saber autogestionarse ante ellos.
- Integrar las herramientas ofrecidas para utilizarlas en el día a día del voluntariado y detectar los posibles conflictos incluso antes de que sucedan con un plan de prevención.

Materiales didácticos

Los materiales didácticos que integran este curso son:

- La presente guía didáctica, en la que puedes encontrar indicaciones generales sobre el desarrollo del curso.
- Manual de estudio, que constituye la base fundamental de los contenidos del módulo.

El índice abreviado del manual contiene los siguientes contenidos divididos en tres módulos:

1. Análisis del problema/conflicto
 - 1.1. Objetivos
 - 1.2. ¿Qué es un problema y qué es un conflicto?
 - 1.3. Causas de los problemas o conflictos.
 - 1.4. Tipos, características y elementos de los problemas y conflictos que dificultan la labor del voluntariado.
 - 1.5. Motivación en el voluntariado.
 - 1.6. Gestión emocional y burnout en el ámbito del voluntariado.
 - 1.7. Gestión del tiempo
 - 1.8. Estilos de resolución de conflictos
2. Herramientas para resolver conflictos/problemas
 - 2.1. Objetivos
 - 2.2. Introducción
 - 2.3. Árbol del conflicto
 - 2.4. Círculo del conflicto
 - 2.5. Línea del tiempo
 - 2.6. La cebolla: necesidades, intereses y posiciones.
 - 2.7. Mapa de empatía.
 - 2.8. Estilos o tipos de comunicación.
 - 2.9. La comunicación en los conflictos: escucha activa, habilidades para el diálogo, CNV de Dr. Marshall Rosenberg

3. Estrategias de intervención para la resolución del conflicto.
 - 3.1. Objetivos
 - 3.2. Introducción.
 - 3.3. Vías de solución: mediación
 - 3.4. Vías de solución: negociación
 - 3.5. Reconocimiento/feedback
 - 3.6. Aplicación práctica de lo aprendido: buenas prácticas

Conclusiones

Bibliografía

Al principio de cada tema encontrarás también la relación de objetivos que podrás conseguir con el aprendizaje de los contenidos teóricos, prácticos y actitudinales que se te proponen.

Recomendaciones para el estudio

Los contenidos que encontrarás en el manual abarcan objetivos que tienen un componente técnico, pero especialmente práctico.

Se propone que hagas una lectura detallada de cada uno de los contenidos, tomando notas, preparando un esquema con las ideas principales, anotando aquellos contenidos que te resulten de mayor interés para la posterior elaboración de tus propias prácticas o mapas de apoyo.

Encontrarás numerosos ejemplos de cada una de las habilidades que se proponen, con el objetivo de que te resulte más sencillo ir asimilando cada uno de los conocimientos.

También, en muchas ocasiones encontrarás un apartado que se denomina “para reflexionar”. Es trabajo personal que se te propone realizar para ayudarte en el autoconocimiento. Son ejercicios para ti, que no tienes que pasar al tutor como parte de la autoevaluación.

Para avanzar con soltura en el curso es conveniente no avanzar hasta que no se vayan teniendo claros los distintos conceptos. Si necesitas ayuda, contacta con tu tutor/a.



Metodología y cronograma

En la plataforma encontrarás distintos foros:

- Uno por cada módulo (3 en total).
- Un foro de Bienvenida, para poder presentarnos y conoceros un poco más.
- Un foro final de conclusiones.

Se estima que dediques al estudio del manual alrededor de 13 horas, alrededor de 6 horas para la realización de las reflexiones y ejercicios que se te proponen en cada uno de los contenidos, las pruebas de conocimientos tipo test y los ejercicios de los distintos módulos.

Así mismo, se estima que necesitarás alrededor de otras 5 horas para tus colaboraciones en el chat, la revisión de los contenidos una vez que hayas recibido la evaluación de los ejercicios, y también para resolver dudas con el tutor/a.

Al final del curso deberás rellenar un cuestionario de satisfacción que nos ayudará a mejorar.

Evaluación

Al final de cada tema encontrarás una prueba de evaluación tipo test, que deberás cumplimentar. El resultado positivo de la misma te dará paso al siguiente tema.

Para considerar el tema aprobado tendrás que obtener una calificación de 6/10 en cada test. Para considerar el ejercicio aprobado, la calificación tendrá que ser al menos de 6/10.

Los ejercicios evaluables son los siguientes:

Módulo 1. Análisis del problema/conflicto	Ejercicio práctico 1.4
	Ejercicios de evaluación Primer bloque del 1 al 5
	Ejercicios finales tipo test
Módulo 2. Herramientas para resolver conflictos/problemas	Ejercicio práctico 2.4
	Ejercicio práctico 2.8
	Ejercicios de evaluación segundo bloque del 1 al 5
	Ejercicios finales tipo test
Módulo 3. Estrategias de intervención para la resolución del conflicto.	Ejercicios de evaluación tercer bloque del 1 al 5
	Ejercicios finales tipo test

Tu calificación en el curso sumará las diferentes actividades que hayas ido realizando:

- Lectura comprensiva de los materiales 30%
- Ejercicios prácticos obligatorios 40%
- Test de conocimientos 30%

Tutorización

Tienes a tu disposición el correo de consultas: formacion@plataformavoluntariado.org.

NOTAS

¹ PVE (s.f.). Guía para el diseño de las formaciones en competencias transversales del voluntariado. Aspectos clave.

² PVE (s. f) Guía para el diseño de las formaciones en competencias transversales del voluntariado. Aspectos clave.