CL2305 - *Relaciones sociales en el ámbito profesional (GS).*

Ciclos formativos para los que se oferta:

- CFGS Animación sociocultural y turística.
- CFGS Formación para la movilidad segura y sostenible.

Duración y curso: 54 horas, 2º curso.

Objeto:

El módulo de Relaciones sociales en el ámbito profesional tiene como objetivo principal desarrollar habilidades y competencias interpersonales y comunicativas que permitan al alumnado establecer relaciones profesionales, efectivas y empáticas con las personas, integrando técnicas y estrategias adecuadas para crear experiencias positivas.

Resultados de aprendizaje y criterios de evaluación:

1. Caracteriza estrategias y técnicas para favorecer la relación social con su entorno, analizando los principios de la inteligencia emocional y social.

   Criterios de evaluación:

   a) Se han descrito los principios de inteligencia emocional y social.
   b) Se ha valorado la importancia de las habilidades sociales en el desempeño de la labor profesional y en las relaciones interpersonales.
   c) Se han respetado las emociones, sentimientos y personalidad de cada individuo, aceptando sus intereses y evitando los juicios de valor.
   d) Se han utilizado las habilidades sociales adecuadas a la situación y atendiendo a la diversidad cultural.

2. Desarrolla una comunicación correcta adaptada a las diferentes personas, aplicando técnicas adecuadas.

   Criterios de evaluación:

   a) Se han identificado los diferentes estilos de comunicación, sus ventajas y dificultades.
   b) Se han identificado las principales barreras e interferencias que dificultan la comunicación.
   c) Se han caracterizado y utilizado las técnicas adecuadas de comunicación con la persona.
   d) Se han caracterizado los diferentes tipos de usuarios: necesidades, intereses, ...

3. Mantiene actitudes correctas en la atención centrada en la persona, valorando la importancia del trato recibido.

   Criterios de evaluación:

   a) Se han demostrado las actitudes y aptitudes necesarias en la atención centrada en la persona.
   b) Se ha valorado la importancia de la imagen personal y corporativa.
   c) Se ha observado una actitud profesional.
   d) Se ha desarrollado una actitud de empatía.
   e) Se ha valorado una actitud de simpatía.
   f) Se ha seguido una actitud de discreción.
   g) Se ha mostrado en todo momento una actitud de respeto hacia las personas: usuarios, compañeros y superiores.

4. Aplica técnicas de gestión y resolución de conflictos, interpretando las pautas establecidas.

   Criterios de evaluación:

   a) Se ha definido el concepto y los elementos de la resolución de conflictos.
   b) Se han analizado las fuentes del origen de los conflictos.
   c) Se han planificado las tareas que se deben realizar para prevenir las dificultades y el modo de superarlas.
   d) Se ha presentado, ordenada y claramente, el proceso seguido y los resultados obtenidos en la resolución de un conflicto.
   e) Se han identificado los posibles comportamientos en una situación de negociación y la eficacia de los mismos.
   f) Se han respetado las opiniones de los demás sobre las posibles vías de solución de conflictos.
   g) Se ha valorado el papel del respeto y la tolerancia en la resolución de problemas y conflictos.

Contenidos:

1. Estrategias y técnicas de la relación social con su entorno.

   a) La inteligencia emocional. La educación emocional. Las emociones y los sentimientos.
   b) Los principios de la inteligencia emocional y social.
   c) Habilidades sociales y conceptos afines.
   d) Programas y técnicas habilidades sociales atendiendo a la diversidad cultural.

2. La comunicación en las relaciones sociales profesionales.

   a) Estilos de comunicación, sus ventajas y dificultades.
   b) Barreras e interferencias que dificultan la comunicación.
   c) Técnicas adecuadas de comunicación con la persona.
   d) Tipos de usuarios: necesidades, intereses, ...

3. Actitudes correctas en la atención centrada en la persona.

   a) Actitud de servicio al usuario.
   b) Actitud de respeto hacia las personas: usuarios, compañeros y superiores.
   c) Actitud profesional.
   d) El valor de la discreción dentro del ámbito laboral.
   e) El valor de la imagen personal y corporativa.
   f) Variables de la atención al usuario y modalidades de atención.
   g) Puntos clave de una buena atención al usuario.

4. Aplicación de técnicas de gestión y resolución de conflictos.

   a) Concepto y elementos de la resolución de conflictos.
   b) El conflicto en las relaciones interpersonales. Fuentes del origen de los conflictos.
   c) Estrategias de resolución de conflictos.
   d) El proceso de toma de decisiones.
   e) Gestión de conflictos. Negociación.
   f) Valoración del respeto y la tolerancia en la resolución de conflictos.

Especialidades del profesorado:

- Cuerpo: 0590 - Especialidad: 108 - Intervención sociocomunitaria.

- Cuerpo: 0590/0591 - Especialidad: 225 - Servicios a la comunidad.
- Para la impartición del módulo optativo «Relaciones sociales en el ámbito profesional (GS)» en centros de titularidad privada o de titularidad pública de otras administraciones distintas de las educativas, se exigirán las mismas condiciones de formación inicial que para impartir cualquiera de los módulos que integran el correspondiente ciclo formativo.