



**SERVICIOS
PÚBLICOS**

La integridad como competencia profesional.

Sku: PA315

Horas: 15

Formato: HTML

OBJETIVOS

- Introducir y ejercitar maneras de pensar y de interrelacionarse nuevas, resaltando los valores positivos de la integridad para la mejora de los servicios que se prestan a los ciudadanos
- Ofrecer la oportunidad de hablar sobre las situaciones de riesgo, los dilemas que preocupan en el desempeño profesional y el coste de la mala imagen de las Administraciones Públicas
- Identificar situaciones de riesgo y favorecer la toma de decisiones de acuerdo con los principios de autoconfianza, honradez y transparencia
- Ayudar a explorar iniciativas para mejorar el servicio público en pro de la calidad y la integridad dentro de las Administraciones Públicas
- Aprender un método que ayude a tomar decisiones eficaces y éticas en situaciones comprometidas o cuando su integridad esté en riesgo

CONTENIDOS

- **Unidad 1. La integridad en el ámbito de la administración pública:**
 - El papel de las Administraciones frente al ciudadano
 - El rol de los ciudadanos
 - Responsabilidad frente a los ciudadanos
 - Organización de la integridad
 - La ética
 - Los códigos, las leyes, las normas y las reglas
 - Sanciones ante conductas inadecuadas
 - La integridad como competencia profesional
 - Conceptos, definiciones y matices
- **Unidad 2. El dilema**

- Los tres niveles del dilema
 - Los pasos para tomar decisiones ante el dilema
- El dilema como conflicto constructivo/positivo
 - Definición de conflicto
 - Origen del conflicto
 - Actitudes antes el conflicto
- Fases para la resolución de conflictos
 - Orientarse positivamente delante del problema
 - Definir el problema
 - Idear alternativas
 - Valorar las alternativas
 - Tomar una decisión
 - Aplicar la solución tomada y valorar los resultados
- **Unidad 3. Competencias personales para potenciar la integridad:**
 - Elementos y estrategias ante el conflicto
 - Sistemas de gestión de un conflicto (negociación, conciliación, mediación y arbitraje)
 - Estrategias ganar-ganar
 - El método de Henk Bruning
 - La comunicación como competencia para la resolución de conflictos
 - Escucha activa
 - Empatía
 - Asertividad
 - El trabajo en equipo como competencia para la resolución de conflictos
 - El concepto de equipo frente a lo individual: las sinergias
 - Razones para trabajar en equipo
 - Evolución de los equipos de trabajo
 - Motivación y objetivos comunes
- **Unidad 4. Hacia criterios de responsabilidad social**
 - El buen gobierno y la buena gestión social: en busca de la integridad colectiva
 - En qué consiste el buen gobierno y la gestión social corporativa