

MOOC DIGITAL WORKPLACE

MÓDULO 3: TRABAJO EN EQUIPO
VÍDEO: MOD3_7: Gestión de conflictos

Locución: Texto que dice el presentador del curso.

Texto en pantalla: ideas fuerza, imágenes o elementos a aparecer en pantalla y referencias a la edición.

Referencias locución.

LOCUCIÓN	TEXTO EN PANTALLA	Referencias EDICIÓN
<p>Llegamos al último apartado de este módulo de "Trabajo en equipo", en el que nos centraremos en la gestión de conflictos, ya que forman parte ineludible de la relación entre personas.</p> <p>La cuestión no es tanto eliminar o prevenir el conflicto, sino saber asumir dichas situaciones conflictivas y enfrentarse a ellas con los recursos suficientes para que todos los implicados en dichas situaciones salgan enriquecidos de ellas.</p>		<p>Primer plano del formador con un cartel con su nombre y apellidos durante unos segundos.</p>
<p>Pero... ¿qué es un conflicto?</p> <p>Un conflicto surge cuando dos o más personas están en desacuerdo sobre un hecho o una situación, perciben que sus intereses son incompatibles, y se expresan de manera (a veces) agresiva, pudiendo tomar acciones a su favor que incluso pueden perjudicar a la otra parte.</p>	<p>Cartel:</p> <p>¿QUÉ ES UN CONFLICTO?</p>	<p>Primer plano del formador.</p>
<p>"Conflicto" no es lo mismo que "problema", aunque todo conflicto es en sí mismo un problema o asunto a gestionar, a resolver.</p> <p>Un problema es un hecho objetivo, algo a resolver (que puede tener o no solución), mientras que un conflicto suele ser algo subjetivo (puede haber o no un problema real, porque lo que en realidad se produce es una diferencia entre personas, a veces sólo de percepción). Con frecuencia confundimos problema y conflicto, e incluso tratamos de abordarlos de igual manera. Entender las diferencias nos ayudará a buscar la mejor solución posible.</p>	<p>Cartel:</p> <p>PROBLEMA CONFLICTO</p>	<p>Primer plano del formador. El texto va apareciendo según se va mencionando.</p>
<p>Y aunque cada conflicto es diferente, podemos establecer una serie de fases generales que nos ayudarán a poder gestionarlos mejor.</p> <p>La primera fase es el periodo de latencia, cuando se está gestando y puede empezar a percibirse.</p>	<p>Cartel:</p> <p>FASES DEL CONFLICTO:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Latencia 2. Manifestación y explosion 	<p>Primer plano del formador. El texto va apareciendo según se va mencionando.</p>

<p>El conflicto en sí tiene lugar en la fase de manifestación y explosión, entrando en juego la emoción y el ego de cada uno de los interlocutores.</p> <p>En la fase de estabilización o resolución ponemos en juego nuestra asertividad e inteligencia emocional, para hallar una solución.</p> <p>La fase del post-conflicto es también muy importante, ya que, si no se deja “cerrado”, podrían mantenerse rencillas entre los implicados y convertirse en otro periodo de latencia de un conflicto posterior.</p>	<p>3. Estabilización o resolución</p> <p>4. Post-conflicto</p>	
<p>En todo conflicto, debemos atender a tres ángulos o dimensiones:</p> <p>En primer lugar, debemos distinguir entre el problema (si lo hay en realidad) detrás del conflicto, y la relación entre las personas intervinientes en el mismo. De hecho, un mismo problema no tiene por qué generar un conflicto entre todas las personas; y, a veces, por muy grande que sea el problema, hay personas que, por su relación, no suelen entrar en conflicto (¡o al contrario!).</p> <p>En segundo lugar, distinguir entre la parte emocional del conflicto, y la razón. La gestión de nuestras emociones y las de la otra parte serán claves para resolverlo.</p> <p>En tercer lugar, nuestra propia actitud hacia la resolución del conflicto será determinante para su resolución. En líneas generales, una actitud de cooperación, de ganar-ganar, será más favorable, tanto en el corto plazo, como en el medio y largo plazo.</p>	<p>Cartel:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Problema – Relación • Razón – Emoción • Ganar - Cooperar 	<p>Primer plano del formador desde otra perspectiva. El texto va apareciendo según se va mencionando.</p>
<p>Pero, un conflicto... ¿es siempre negativo? La realidad es que no, pero en general pensamos que sí, y esto es lo que hace que los temamos tanto...</p> <p>Es cierto que hay conflictos con resultados negativos, que generan desconfianza, destruyen las relaciones personales, y pueden suponer unos altos costes para ambas partes de cara al futuro.</p> <p>Sin embargo, por suerte, también podemos encontrar resultados positivos en los conflictos, porque todo conflicto trae un aprendizaje consigo, si sabemos reflexionar y tomar buena nota para las próximas ocasiones. Además, los conflictos en los equipos de trabajo fomentan la diversidad de perspectivas, aumentan la creatividad (búsqueda de alternativas y soluciones); y, como solemos mostrarnos en nuestra más pura esencia, cuando los superamos, incluso podemos estrechar la relación y mejorar la confianza con las personas que hemos estado en conflicto.</p>	<p>Cartel:</p> <p>¿EL CONFLICTO ES POSITIVO O NEGATIVO?</p>	<p>Primer plano del formador.</p>

<p>En general, ¿qué pasos podemos seguir para gestionar un conflicto de forma adecuada?</p> <p>Te proponemos 3 muy sencillos, que te servirán en cualquier situación:</p>	<p>Cartel: ¿CÓMO GESTIONAR UN CONFLICTO?</p>	<p>Primer plano del formador.</p>
<p>El primer paso será crear un contexto que facilite la resolución del conflicto, un espacio que invite a la calma, sin interrupciones, y un momento, sin prisas, sin agobios, ambos adecuados para tener una comunicación eficaz y una interacción constructiva.</p> <p>Nos ayudará a poner en práctica nuestras habilidades de comunicación (en especial la escucha activa, la empatía y la asertividad), a recabar toda la información posible sobre el tema a resolver, y a asegurar el estado emocional más adecuado de ambas partes.</p>	<p>Cartel: PASO 1: Crear contexto</p>	<p>Primer plano del formador.</p>
<p>Una vez creado el contexto, tendremos que añadir valor identificando realmente cuál es el problema a resolver con la otra parte, manifestando explícitamente ambas sus objetivos e intereses.</p> <p>Es importante aquí aclarar las percepciones que cada uno tiene del problema, y escuchar empáticamente a la otra parte, intentando entender cómo piensa y cómo siente (más allá de lo que está manifestando verbalmente). Igualmente, utilizar siempre un lenguaje asertivo, mantener la calma, ser respetuoso y paciente.</p>	<p>Cartel: PASO 2: Añadir valor</p>	<p>Primer plano del formador.</p>
<p>Por último, buscaremos resolución valorando todas las alternativas posibles y acordando cómo será el propio proceso (los pasos y las acciones a realizar) para resolver el conflicto.</p> <p>Dar por cerrado el conflicto una vez alcanzada la solución es de vital importancia para que no quede abierto, con algo pendiente, y que pueda generar un nuevo conflicto.</p>	<p>Cartel: PASO 3: Buscar resolución</p>	<p>Primer plano del formador.</p>
<p>¿Cómo podemos mejorar nuestra gestión de conflictos en el teletrabajo?:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Piensa en los conflictos como fuente de aprendizaje, ya que, en muchas ocasiones, son necesarios para obtener nuevos puntos de vista y soluciones. ▪ Tener miedo a los conflictos no los resuelve. No los enfrentes; más bien... ¡afróntalos! Desarrollarás con ello aún más tus habilidades de comunicación y tu inteligencia emocional, mostrando una imagen de responsabilidad, objetividad y madurez. ▪ En cada conflicto que gestiones, evalúa qué ganas y qué pierdes. Analiza la importancia para ti de la relación con la otra persona, y decide qué estrategia adoptar en cada caso. A veces es necesario perder hoy, para ganar mañana. ▪ Siempre que una situación o persona te importe, intenta gestionar el conflicto pensando en el 	<p>Cartel con listado-resumen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aprendizaje • Afrontar (no evitar, ni enfrentar) • Ganar – Perder • Beneficio ambas partes • <i>Feedback</i> continuo • Seguir los pasos para una adecuada gestión • Seleccionar el mejor canal en cada momento 	<p>Primer plano del formador con el texto en un lado de la pantalla (las frases van apareciendo poco a poco según se van mencionando).</p>

<p>beneficio para ambas partes.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Para no desencadenar conflictos graves e innecesarios, procura utilizar el <i>feedback</i> (darlo y solicitarlo) como herramienta habitual en la cooperación con tus compañeros. ▪ Sigue los pasos expuestos anteriormente para gestionar adecuadamente el conflicto (crear contexto, añadir valor y buscar resolución). En el caso del teletrabajo, cobra especial importancia encontrar el lugar y el momento adecuados para tener la conversación con la persona con la que tienes el conflicto, pues la comunicación no suele ser tan fácil como en situaciones no remotas. ▪ Procura que las barreras de la distancia y la tecnología no mermen vuestra comunicación, y, por tanto, las posibilidades de resolver el conflicto. Si es un conflicto importante, para evitar malentendidos o malas interpretaciones, intenta favorecer el diálogo con la otra persona de manera personal y sincrónica, huyendo de los mensajes escritos o unidireccionales. 		
<p>Y tú... ¿cómo gestionas los conflictos? ¿qué haces bien? ¿qué podrías mejorar?</p> <p>¡Es hora de trabajar!</p>		<p>Primer plano del formador.</p>