



Ulisse

Soft Skills for Employability

EJERCICIOS PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE CONFLICTOS



UNIVERSITÀ
DI PISA



UNIVERSITAS
Miguel Hernández



ERREQUADRO
Research over Research



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

ULISSE is a Strategic Partnership for Higher Education project (2018-1-IT02-KA203-048286). The European Commission support for the production of this website does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

INTRODUCCIÓN

Los ejercicios propuestos tienen como objetivo mejorar la competencia de Gestión de Conflictos, que de acuerdo con la definición del Proyecto ULISSE significa:

- Identificar las fuentes de conflicto y trabajar para su resolución.
- Identificar las fuentes de conflicto entre usted y otros, o entre otros, y tomar medidas para superarlo.

Para este Taller, se sugieren 4 ejercicios:

- 1) La anciana y la joven negra
- 2) Frontera
- 3) Aterrizaje intacto
- 4) Refugio nuclear

Cada uno de estos ejercicios se puede utilizar de manera flexible y adaptarse a los contextos y características específicas de los grupos y formadores. La idea fundamental es permitir la experimentación y el trabajo en equipo, tratando de provocar situaciones de resolución de problemas que puedan tener situaciones de gestión de conflictos. Las actividades deben tener presión de tiempo, creatividad, liderazgo, trabajo en equipo, toma de decisiones, comunicación y otras habilidades para una buena gestión de conflictos. Debe ser una actividad divertida, inclusiva y segura. Siempre debe respetarse la dignidad de la persona y debe crearse un clima positivo, una argumentación basada en la ciencia y la libertad de expresión por parte de los participantes.

Ejercicio 1 "La anciana y el joven negro"

La técnica de leer y analizar un caso escrito sobre una interacción se utiliza para crear situaciones mal definidas en términos narrativos, dejando a los lectores analizarlas e interpretarlas. A menudo, los participantes no se basan en datos, hechos no expresados en el texto, sino más bien en percepciones, prejuicios, opiniones e interpretaciones idiosincrásicas. (20 minutos en total)

1.1 Pasos del Ejercicio

1. El estuche escrito se presenta en una diapositiva diseñada para todos (en caso de que haya participantes ciegos, se presenta un audio con la descripción de la diapositiva. Esta diapositiva tiene al final una pregunta "¿Qué harías si fueras la dama?" 2 D

TALLER
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

45

Ejercicio 1 – La anciana y el joven negro.

Una anciana está en autoservicio.
Se acerca al mostrador y pide un plato de sopa.
Paga lo que pidió y lleva su bandeja a una mesa.
Luego se sienta.
Se da cuenta de que no compró pan.
Se levanta y vuelve al mostrador, compra pan, lo paga y vuelve a la mesa.
Luego ve, con sorpresa, que un negro está comiendo serenamente la sopa.

¿Qué harías si fueras la dama?

Logos: Ulisse, Funded by the European Programme of the European Union, Universities in Paris, UNIVERSITY OF LATVIA, UNIVERSITAS Miguel Hernández, ESPOLTO ISCAP, ERREQUADRO Research over Boundaries

2. Cada participante (individualmente) escribe sus respuestas a la pregunta en un post. 1'
3. Como grupo, cada participante presenta su respuesta y la discute con los otros miembros. 3'
4. En un grupo grande, cada representante de los grupos presenta sus respuestas. Hay una discusión de las razones del comportamiento de la señora y de la persona joven. 3'
5. Se presenta la diapositiva 2 del ejercicio, que al final una pregunta "¿Qué harías si fueras el joven?" 1'

TALLER
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

46

Ejercicio 1 – La anciana y el joven negro...

La anciana se dijo a sí misma: “No dejaré que me roben”.

Luego decide sentarse frente al joven, partir el pan en trozos, ponerlos en el plato y empezar a comer rápido. Comen del plato, alternativamente, hasta que se acaban. Entonces el hombre se levanta y vuelve, poco después, con un abundante plato de espaguetis y ... Dos tenedores... Ambos comen el mismo plato de espaguetis, cada uno por turno. Cuando terminan, el hombre se levanta y, después de desearle un buen día a la dama, comienza a caminar hacia la puerta de salida. La Dama atónita mira al joven cuando sale.

¿Qué harías si fueras el joven?



6. Los grupos se reúnen, presentan sus posiciones y discuten diferentes perspectivas. 3'
7. Presentación al grupo numeroso de las respuestas e interpretaciones de cada líder de grupo. 3'
8. Diapositiva 3 presentación y reflexión (After Action Review) en grupo grande sobre las causas de los conflictos, nuestras percepciones, sesgos, prejuicios y suposiciones erróneas. 5'

TALLER
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

47

Ejercicio 1 – La anciana y el joven negro (...)

Cuando la anciana se levanta para gritar “Ladrón”, se da cuenta de que dos mesas al frente había una bandeja con un plato de sopa fría.

Y frente a la mesa una silla con su maleta.

Se había equivocado en la mesa cuando regresó de comprar el pan.

REVISIÓN DESPUÉS DE LA ACCIÓN



1.2 Herramientas y Recursos

Presencialmente

Habitación con gran espacio, proyector de diapositivas, ordenador, post-its, bolígrafos.

Online

Utilizando herramientas colaborativas como Google docs, Mural, Microsoft Teams, etc.

En esta situación, se deben crear salas para cada grupo.

El mentimeter también puede ser una buena herramienta para compartir las propias opciones de comportamiento. <https://www.mentimeter.com>

1.3 Sugerencias para los formadores

El formador debe tratar de mantener la neutralidad interpretativa y dejar que los participantes expresen libremente sus lecturas del caso. Debe adoptar un papel de coach, buscando hacer preguntas con respecto a las múltiples propuestas para reaccionar al caso. Para gestionar la discusión de los resultados del ejercicio en el grupo numeroso, se recomienda la libre expresión de sentimientos, pensamientos y comportamientos sobre el caso, manteniendo la discusión alta y no aceptando expresiones de odio o radicalismo basadas en características que violen los derechos humanos. Hay que destacar las raíces personales de nuestras posiciones (a menudo poco asociadas a la realidad de los hechos).

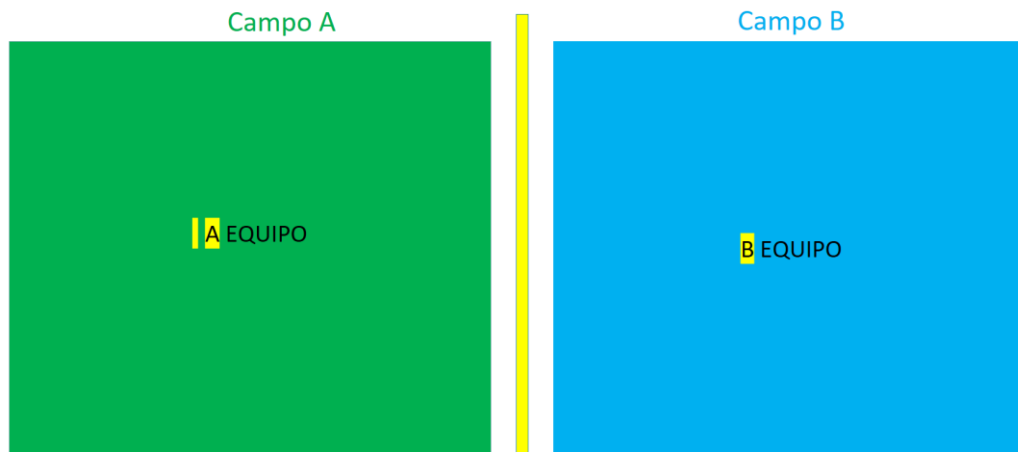
Ejercicio 2 "La frontera"

Este ejercicio tiene por objeto explorar los diferentes pasos de un proceso de negociación para resolver un problema. Después de la presentación teórica sobre gestión y negociación de conflictos, se espera que los participantes puedan adoptar algunas de las habilidades de negociación, principalmente la de comunicarse con los opositores y la adopción de una "situación GANAR-GANAR". (20 minutos en total)

2.1 Pasos del ejercicio

1. Asignación de participantes a equipos: Se crean dos equipos (equipo A y equipo B, utilizando los grupos ya formados). A uno de los equipos se le dice que salga de la habitación y vaya al pasillo donde deben esperar a que el formador lo visite. 2'

Ejercicio 2 - La frontera



2. La sala está dividida en dos con una cuerda, dejando claro que representa un límite entre el Espacio A y el Espacio B, donde cada uno de los equipos estará respectivamente. Con el equipo A (quedó en la sala) se da el objetivo del equipo "Aquí hay dos campos y dos equipos con un borde dividiéndolos, lo que se le pide al equipo A es convencer al equipo B de que vaya al campo tuyo. Si logran que todos los miembros vayan del espacio de B a A, entonces el equipo A será un equipo ganador". Se les da 3 minutos para crear una o más estrategias para el éxito y el formador se va a dar instrucciones al equipo B. 4'

3. El formador explica lo mismo al equipo B y les da el mismo objetivo "serán ganadores si consiguen que todos los elementos del equipo A pasen al lado B". El equipo tiene 3 minutos para discutir la estrategia. 4'

4. Con los dos equipos enfrentados (cada uno en su propio campo), se le pide al equipo A que ponga en práctica su estrategia. 3'

5. Después del tiempo asignado y si no ha habido una buena reacción a ...4'

2.2 Herramientas y Recursos

Presencialmente

Cuerda de 4 metros, salón, pasillo.

Online

Uso de herramientas colaborativas como Google docs, Mural, Google Meet, Microsoft Teams, Zoom, etc..

2.3 Sugerencias para los formadores

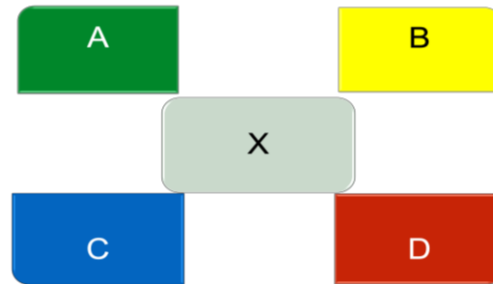
El formador debe asegurarse de que los participantes sigan los pasos del proceso de negociación previstos en la parte teórica. Por otro lado, debe dejar que el curso de los acontecimientos siga, ya que también aprende mucho de los errores y los pasos ignorados en el proceso de negociación. Es probable que los participantes (al final del ejercicio) estén un poco frustrados porque no pudieron ver que el problema no era incompatible. El entrenador debe mencionar que la emoción que puede estar sintiendo es esencial para que el cerebro sea consciente de la importancia de desarrollar esta habilidad en el futuro.

Ejercicio 3 “Aterrizaje intacto”

Este ejercicio tiene como objetivo explorar la capacidad de trabajar en equipo y con otros equipos hacia un objetivo común (organizacional). Los participantes organizados en equipos, deben darse cuenta de que más que competir, deben cooperar con otros equipos, ya que hay un objetivo supremo, es importante crear un equipo de equipos, aprendiendo unos de otros, compartiendo recursos, y creando soluciones alineadas. No importa que el huevo de un equipo se salve, sino que todos los huevos han de estar a salvo, porque si solo un equipo no protege bien su huevo entonces todos pierden, y el objetivo organizativo no se logra. (30 minutos en total)

3.1 Exercise Steps

1. Previamente se crean cuatro equipos (amarillo, verde, azul y rojo), que deben estar en un espacio específico y distanciados de los otros equipos para trabajar (espacio A, B, C, D) con un quinto espacio en el centro de los otros espacios. 2'



2. La diapositiva se presenta y se explica que ahora tendrán un desafío/problema organizacional. Todos los equipos pertenecen a la organización de la NASA, y el gobierno solicitó una solución para desarrollar un dispositivo que permitiera proteger 4 objetos frágiles (huevos de gallina crudos) de tal manera que una caída / desplazamiento en altura (3 metros), no los destruyera. Sin embargo, los equipos solo pueden usar materiales que estén disponibles según la imagen o lista. 2'

Ejercicio 3 – Diseño de huevo Aterrizaje intacto



Problema Organizacional

Construye una solución para proteger el aterrizaje de 4 huevos.

4 equipos

Usa materiales en cajas

20 -30 minutos maximo



A

B



3. Los equipos trabajan, y se espera que puedan entender que algunos no tienen los mismos materiales que los otros y que deben resolver la situación. También se espera que puedan pensar en su equipo, pero principalmente en la Organización en su conjunto. Deben tener un enfoque en el equipo y otro en el contexto, estando siempre enfocados en el objetivo final y en la comunicación con otros equipos. Cada líder de equipo debe reunirse con los otros líderes de equipo para obtener un equipo de equipos y así crear una solución conjunta (por ejemplo, crear un solo dispositivo para proteger los huevos y una cuerda para que bajen lentamente y no caigan del punto A al punto B). Puede ser necesario hacer una interrupción y dar pistas de resolución a los equipos. 15'

2. Después de que se agote el tiempo, el dispositivo se prueba, dejando que los líderes tomen sus soluciones y traigan los huevos del punto A al punto B. 5'

3. Hay una reflexión sobre las soluciones encontradas y, sobre los procesos, involucrados. Las diferentes estrategias ...

3.2 Herramientas y Recursos

Presencialmente

LISTA DE MATERIALES (CADA CAJA)

1 huevo crudo	1 taza de plástico/papel grande
1 metro de cuerda	20 clips
1 rollo de cinta adhesiva	20 pajitas para beber
2 periódicos	8 bandas elásticas
4 globos pequeños	4 tarjetas de papel (10x10)
1 taza de plástico/papel pequeño	

4 tarjetas pequeñas hechas de poliestireno

3.3 Sugerencias para los formadores

El formador debe asegurarse de que los participantes sigan los pasos del proceso de negociación previstos en la parte teórica anterior. Por otro lado, debe dejar que el curso de los acontecimientos siga, ya que también aprende mucho de los errores y los pasos ignorados en el proceso de negociación. Es importante dar retroalimentación sobre el estado emocional del equipo. El formador debe aprovechar los diversos momentos críticos para adoptar el papel de coach de equipo y fomentar su desarrollo.

Ejercicio 4 "Refugio nuclear"

Este ejercicio tiene como objetivo explorar las causas intrapersonales, interpersonales y culturales del conflicto. Después de la presentación teórica sobre los conflictos y la gestión de conflictos, se espera que los participantes sean conscientes de sus prejuicios, creencias personales, valores morales, actitudes sociales y su papel en el inicio (causa), la escalada y la resolución de conflictos. El ejercicio tiene como objetivo ayudar a los participantes a aumentar el autoconocimiento y las dinámicas sociales, identificando fuentes individuales y sociales, así como formas de resolverlas, considerando el respeto a los valores de la persona humana.

4.1 Pasos del Ejercicio

1. Se explica a todos los participantes que se ha emitido una alerta de guerra nuclear. El grupo de participantes tiene solo 20 minutos para decidir quién entra (y sobrevive) y quién se queda fuera del refugio (los que van a morir). El refugio tiene la capacidad de sostener la vida durante unos años a 6 personas, siendo esencial decidir quién debe ser elegido para ser el futuro de la Humanidad. 3'
2. El formador asigna un rol social a cada participante (ver lista de roles sociales) y cada uno debe interpretar este rol, presentándose al grupo y diciendo por qué su supervivencia es importante para la humanidad. 7'
3. Cada participante enumera sus opciones y exclusiones individualmente. 3'
4. A continuación, los participantes deben llegar a un consenso sobre los elegidos para sobrevivir. El consenso significa no solo ver quién tiene más votos, sino acordar colectivamente a las personas elegidas. 15'

TALLER RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Ejercicio 4 - Búnker de guerra nuclear

50



Problema de la sociedad humana



Seleccione 6 personas para el futuro de la humanidad



13 participantes



Asumir el rol social dando



20-30 minutos maximo



4.2 Heramientas y Recursos

Presencialmente

CANDIDATOS (roles)

1 - Dr. Strange, africano, 35 años, casado, sin afiliación religiosa, doctor en historia, poeta, buena salud, físicamente activo y disfruta de la política.

2 - Sra. Strange. Caucásica, judía, 38 años, licenciatura y Máster en psicología, consejera en una clínica de salud mental, buena salud y activa en actividades comunitarias.

3 - Sra. García, hispana, 33 años, criada católica, educación primaria, bailarina exótica, prostituta, en buen estado de salud (fue violada por su padre adoptivo, huyó de casa, regresó al reformatorio donde permaneció hasta los 16 años.

4 - Sra. Evans, africana, 32 años, protestante, Grado y Máster en educación primaria, maestra, lesbiana, buena salud, excelente maestra, disfruta trabajando con niños.

5 - El Sr. Johnson, amerindio, de 68 años, policía, está armado.

6 - Juan, asiático, 16 años, sin religión, Educación Secundaria, comportamiento agresivo y en buen estado de salud.

7 - El Sr. Newton, caucásico, de 26 años, ateo, está en su último año de medicina, conocido por tener tendencias homosexuales, buena salud y usar ropa "extraña".

8 - La Sra. Clark, caucásica, de 26 años de edad, evangélica, licenciada en ingeniería eléctrica, casada, sin hijos, con buena salud, disfruta de los deportes al aire libre y creció en el centro de la ciudad.

9 - Hermana Kathleen, monja caucásica, 25 años, postgraduada, inglesa, de clase media y en buen estado de salud.

10 - Sr. Black. Caucásico, 51, mormón, graduado de la escuela secundaria, mecánico, "Señor Manitas", soltero y con buena salud.

11 - La Sra. Harris, hispana, de 21 años, protestante, enfermera, le gustan las personas, goza de buena salud y disfruta de los deportes al aire libre.

12 - Padre Flanagan, Roma, 37 años de edad, católico, con experiencia en seminario, activo en actividades de derechos civiles, criticado por sus puntos de vista liberales, buena salud, y un ex atleta.

13 - Dr. Lee. Asiático, 66, Master en Salud, médico general, ha tenido dos ataques al corazón en los últimos 5 años, pero continúa practicando la medicina, fue acusado de abuso infantil (nunca condenado).

Online:

Uso de herramientas colaborativas como Google docs, Mural, Google Meet, Microsoft Teams, Zoom, etc..

4.3 Sugerencias para los formadores

El formador debe asegurarse de que los participantes sigan los pasos del proceso de negociación previstos en la parte teórica anterior. Por otro lado, debe dejar que el curso de los acontecimientos siga, ya que también aprende mucho de los errores y los pasos ignorados en el proceso de negociación. Es probable que los participantes se sientan un poco frustrados por no darse cuenta de que el problema no era incompatible. El entrenador debe mencionar que la emoción que puede estar sintiendo es esencial para que el cerebro sea consciente de la importancia de desarrollar esta habilidad.

Bibliografía

- Cottrell, S. (2015). *Skills for success: personal development and employability*. Macmillan Education: New York.
- Goleman, D. (2013). *Focus: The Hidden Driver of Excellence*. New York: Harper Collins.
- Ivey, A.E., & Ivey, M.B. (2010). *Intentional interviewing and counselling: Facilitating client development in a multicultural society* (7th ed.). Pacific Grove, CA: Brooks/Cole.
- Kay, A.A., & Skarlicki, D.P. (2020). *Cultivating a conflict-positive workplace: How mindfulness facilitates constructive conflict management*. Organisational Behaviour & Human Decision Processes. DOI:[10.1016/j.obhdp.2020.02.005](https://doi.org/10.1016/j.obhdp.2020.02.005)
- Seligman, M.E.P. (2002). *Authentic Happiness: Using the New Positive Psychology to Realize Your Potential for Lasting Fulfillment*. New York: Free Press.
- Robbins, S. P. (1978). "Conflict management" and "conflict resolution" are not synonymous terms. *California Management Review*, 21 (2), 67–75