DESCRIPCIÓN DEL MÓDULO

Abordar un conflicto: atreverse y llegar preparado

Módulo adaptativo · ~20 min

Muchos renuncian a abordar una tensión, y quienes se atreven suelen lanzarse en caliente, a partir de un juicio y no de un hecho: la conversación daña entonces más de lo que repara. Este módulo apuesta por tratarlo todo de antemano: aislar el hecho, preparar una solución que solo dependa de uno mismo, comprobar con dos preguntas que el otro está listo, elegir el momento, el lugar y la duración.

OBJETIVOS PEDAGÓGICOS

01 Distinguir el hecho del juicio y nombrar el verdadero problema antes de abordar a la persona implicada.

02 Reconocer la propia emoción, recuperar la calma e imaginar de buena fe la versión del otro.

03 Preparar al menos tres vías, entre ellas una solución autónoma que aplicar aunque el otro rechace la conversación.

04 Comprobar con dos preguntas que el otro está listo y después organizar el encuentro: momento, lugar, duración.

PÚBLICO DESTINATARIO

Toda persona que quiera abordar un desacuerdo bien preparada, con soluciones previstas y el momento oportuno ya elegido.

- **Requisitos previos:** ninguno

DESARROLLO DEL MÓDULO

En autonomía, con un entrenamiento adaptado a cada participante.

1. **Autodiagnóstico**: sobre 9 dimensiones, para situar las propias prácticas y orientar el entrenamiento.
2. **Vídeo de experto**: de 10 minutos, con 3 pausas de reflexión.
3. **Casos prácticos**: 2 primeros casos elegidos a partir del autodiagnóstico y, después, otros 16 opcionales. Cada respuesta recibe un feedback: sus efectos y una pista para mejorar.
4. **Compromiso con fecha**: una acción que probar, redactada por el participante o elegida entre las propuestas.
5. **Ficha resumen descargable**: puntos clave, preguntas, compromiso, notas personales y listas de comprobación.

UN EJEMPLO ENTRE LOS CASOS PROPUESTOS

Saad, que se sienta junto a Ambroise, hace sus llamadas a clientes con el altavoz puesto: por la tarde, Ambroise ya no consigue concentrarse. Ambroise no sabe por qué Saad no tiene auriculares. Hay una sala tranquila, pero solo está libre algunas tardes. ¿Qué prepara Ambroise para hablarlo con Saad?

EVALUACIÓN Y VALIDACIÓN

Umbral: 80 %

La puntuación tiene en cuenta las respuestas a los casos prácticos, el compromiso formulado y, en su caso, las actividades de aprendizaje complementarias. Para validar el módulo se requieren un compromiso y una puntuación de al menos 80 %.

MÉTODOS Y MODELOS

- Distinción entre hechos y juicios — según la Comunicación No Violenta de Marshall Rosenberg.
- Separar a la persona del problema — método Harvard, Fisher & Ury (Obtenga el sí, 1981).
- Solución alternativa autónoma — cercana al BATNA (Fisher & Ury).
- Preparación y organización del encuentro — método Afthonios.

FUENTES Y REFERENCIAS

- Douglas Stone, Bruce Patton, Sheila Heen — «Difficult Conversations» (Harvard Negotiation Project, 1999), marco de las tres conversaciones
- Roger Fisher & William Ury — Harvard Negotiation Project, principio del BATNA (mejor alternativa a un acuerdo negociado)
- Marshall Rosenberg — comunicación no violenta (CNV), distinción entre hechos y juicios
- James Gross (1998) — los procesos de regulación emocional

Módulo creado por Afthonios.com.

Contenido verificado el 7 de octubre de 2026