DESCRIPCIÓN DEL MÓDULO

La calma tras el conflicto: ¿paz real o simple cansancio?

Módulo adaptativo · ~20 min

La mayoría de los equipos dan un conflicto por resuelto en cuanto vuelve la calma y pasan a otra cosa, cuando esa calma puede esconder rescoldos que se reavivarán con más fuerza. De ahí este módulo, dedicado a lo que viene después: comprobar que la paz es real, consolidarla con un registro escrito y una reunión de seguimiento, y convertir la crisis en una oportunidad —perspectivas más amplias, inteligencia emocional, una relación reforzada—.

OBJETIVOS PEDAGÓGICOS

01 Comprobar que un conflicto está realmente resuelto mediante tres preguntas: solución, relación y duración.

02 Consolidar la salida del conflicto con un registro escrito, indicadores compartidos y una reunión de seguimiento.

03 Ajustar la solución tras ponerla a prueba en la práctica, porque un acuerdo se vuelve a negociar, no se graba en piedra.

04 Aprovechar el conflicto para obtener perspectivas más amplias, inteligencia emocional y una relación reforzada.

PÚBLICO DESTINATARIO

Cualquier persona que acabe de resolver un conflicto en el trabajo y quiera asegurarse de que la paz dure.

- **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

Tras unas tensiones, Basma y Serena se han repartido las solicitudes de presupuesto: Basma las registra y Serena calcula los precios. En la reunión de seguimiento, Serena dice que todo va bien. Pero Basma nota que nadie vuelve a llamar a los clientes con solicitudes incompletas. ¿Qué debe hacer Basma?

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

- Método Afthonios: sacar lecciones en frío con 4 preguntas, inspirado en el After Action Review (ejército estadounidense)
- Pasar de «víctima» a «corresponsable», inspirado en el triángulo dramático de Karpman (1968)
- Método Afthonios: 3 preguntas para comprobar que el conflicto ha terminado (satisfacción mutua, relación restaurada, solidez en el tiempo)
- Inteligencia emocional: Salovey & Mayer (1990), popularizada por D. Goleman (1995)

FUENTES Y REFERENCIAS

- John Gottman (Universidad de Washington, «Love Lab»), 1999: las parejas felices no son las que tienen menos conflictos, sino las que saben reparar la relación y recuperarse rápido
- S. Karpman, 1968: triángulo dramático
- Salovey & Mayer, 1990; D. Goleman, 1995: inteligencia emocional
- Amy Edmondson (1999): seguridad psicológica y aprendizaje en equipo

Módulo creado por Afthonios.com.

Contenido verificado el 7 de octubre de 2026