DESCRIPCIÓN DEL MÓDULO

Hablar para salir del conflicto, no para ganarlo

Módulo adaptativo | ~20 min

En equipos más dispersos, las tensiones se resuelven solas con menos frecuencia: se enquistan, y la conversación que debía resolverlas acaba en un ping-pong de acusaciones. Este módulo detalla cómo conducirla: las tres reglas planteadas en voz alta antes de entrar en materia, el silencio que deja que la otra persona se desahogue, las palabras para nombrar la emoción y un acuerdo final sobre la reparación y lo que viene después, nunca sobre las versiones del pasado.

OBJETIVOS PEDAGÓGICOS

01 Establecer el marco de la conversación con tres reglas explícitas: preservar la relación, desterrar la violencia verbal y llegar a un acuerdo.

02 Acoger la ira de la otra persona sin defenderse, dejando que se exprese y sin tomarse sus acusaciones como algo personal.

03 Nombrar la emoción de la otra persona para rebajar la tensión, sin juzgar ni asumir la responsabilidad de lo que siente.

04 Abrirse a su vez compartiendo lo que uno siente y después llevar la conversación hacia un acuerdo sobre la reparación y el mañana.

PÚBLICO DESTINATARIO

Cualquier persona que quiera llevar un desacuerdo hasta un acuerdo, y mánagers que quieran resolver las tensiones de su equipo.

- **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

Sylvain y Mariam, guías en una cueva, preparan juntos cada visita escolar. El jueves pasado, nadie había sacado los cascos de los niños: cada uno recuerda que le tocaba al otro. Sylvain y Mariam llevan un rato hablándolo, sin ponerse de acuerdo. ¿Qué debe hacer Sylvain?

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

- Marco de la conversación que desactiva el conflicto (fijar el marco / dejar que el otro se desahogue / nombrar la emoción del otro / abrirse / rumbo a la solución): método Afthonios, inspirado en las técnicas de desescalada y de negociación
- Nombrar la emoción del otro (técnica de desescalada)
- Corte físico = corte mental

FUENTES Y REFERENCIAS

- Técnica del «labeling» (nombrar la emoción del otro) en la negociación de crisis, popularizada por Chris Voss, antiguo negociador del FBI
- Douglas Stone, Bruce Patton, Sheila Heen, «Difficult Conversations», Harvard Negotiation Project, 1999: salir del «quién tiene razón» para acoger lo que siente el otro y después reconocer la propia parte
- Marshall B. Rosenberg, Comunicación no violenta, 1999: «observar sin evaluar», distinguir los hechos de los juicios
- Weger et al. (2014): escucha activa y sensación de ser comprendido

- Módulo creado por Afthonios.com.
- Contenido verificado el 11 de septiembre de 2026