DESCRIPCIÓN DEL MÓDULO

Cuando dos compañeros chocan: mediar sin tomar partido

Módulo adaptativo · ~20 min

Los conflictos interpersonales sin resolver salen caros: deterioran en silencio el ambiente y el rendimiento, o acaban en manos del mánager a falta de algo mejor. En equipos más autónomos, saber resolverlos entre iguales se vuelve valioso. Ni reservado a los mánagers ni asunto de mediadores profesionales: el módulo hace del papel de tercero una función al alcance de todos, con un método concreto y la lucidez de saber dónde termina ese papel.

OBJETIVOS PEDAGÓGICOS

01 Asumir el papel de mediador —neutralidad, escucha, confianza— sin decidir en lugar de las personas en conflicto.

02 Mantener conversaciones individuales para dejar salir la emoción y hacer aflorar la prioridad real de cada uno.

03 Conducir la reunión conjunta haciendo respetar las reglas y guiando a ambos hacia una solución en la que ganen los dos.

04 Identificar los límites del papel: evitar ser un falso mediador y derivar el caso cuando el conflicto supera la mediación entre iguales.

PÚBLICO DESTINATARIO

Cualquier colega dispuesto a ayudar a dos compañeros de equipo en conflicto, sin esperar al mánager.

- **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

Henrik y Nino, monitores en un rocódromo, llevan un mes discutiendo por la pequeña sala de calentamiento. Juntos han elegido a Athina, recepcionista, para que los ayude a entenderse. Hoy le preguntan: «Tú, que nos ves todos los días, ¿qué harías?». ¿Qué debe hacer Athina?

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

- Pasar de las posiciones a los intereses y buscar una solución en la que ambas partes ganen — según Fisher & Ury (Obtenga el sí, 1981)
- Proceso de resolución en 3 pasos: entre los dos -> persona de confianza -> comité — inspirado en Morning Star (Frédéric Laloux, 2014)
- Las 2 preguntas clave del tercero facilitador — método Afthonios
- Actitud de escucha activa y de neutralidad — inspirada en Carl Rogers

FUENTES Y REFERENCIAS

- Fisher & Ury, Obtenga el sí (1981, Harvard)
- Rogers & Farson, Active Listening (1957)
- Gary Hamel, «First, Let's Fire All the Managers», Harvard Business Review (2011) — el caso Morning Star
- Weger et al. (2014) — escucha activa y sensación de ser comprendido

Módulo creado por Afthonios.com.

Contenido verificado el 31 de octubre de 2026