DESCRIPCIÓN DEL MÓDULO

Sin echar leña al fuego: que un roce no acabe en conflicto

Módulo adaptativo · ~20 min

La reacción más frecuente ante un desacuerdo en el trabajo sigue siendo el silencio, y el teletrabajo lo ha hecho aún más cómodo, mientras la cooperación se resquebraja sin ruido. Este módulo no se centra primero en el problema de origen, sino en lo que lo hace crecer: la distinción de Jean Poitras entre la chispa y el gas, las cuatro razones que llevan a callar y las palabras exactas para abrir la conversación.

OBJETIVOS PEDAGÓGICOS

01 Distinguir, en un conflicto, el problema de origen de lo que lo hace crecer, según la distinción de Jean Poitras.

02 Reconocer las cuatro razones que llevan a evitar el conflicto: negación, inhibición, miedo a perder, ilusión de que el tiempo lo arregla.

03 Abrir la conversación evitada: hacer visible el coste del silencio, preparar las palabras, expresar un hecho, un sentimiento, una petición.

04 Desactivar las tres formas de escalada —competición, herida, juicio de intenciones— mediante la negociación, la escucha o la vuelta a los hechos.

PÚBLICO DESTINATARIO

Compañeros, responsables de equipo y equipos de proyecto que quieren abordar un desacuerdo pronto, antes de que dañe la cooperación.

- **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

Laurentiu, formador de primeros auxilios, comparte con sus compañeros los maniquíes de prácticas. Dos veces, Ottavia, que da su clase justo antes que él, no los ha guardado: Laurentiu ha tenido que buscarlos por todas partes. El martes vuelve a dar clase justo después de ella. ¿Qué debe hacer Laurentiu?

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

- 4 razones de la evitación (negación, inhibición, miedo a perder, ilusión de que el tiempo lo arregla) — método Afthonios, en la línea del marco de Jean Poitras
- Distinción problema (chispa) / amplificación (gas) — Jean Poitras (catedrático, HEC Montréal)
- Método hecho-sentimiento-petición — cercano a la comunicación no violenta (Marshall Rosenberg)

FUENTES Y REFERENCIAS

- Jean Poitras (catedrático, HEC Montréal, especialista en gestión de conflictos en las organizaciones) — distinción entre el problema (la chispa) y la amplificación (el gas que la alimenta)
- Marshall Rosenberg — estructura de la comunicación no violenta (observación, sentimiento, necesidad, petición), en la que se inspira el método hecho/sentimiento/petición
- La evitación es la reacción más frecuente ante un desacuerdo en el trabajo — constatación documentada en la literatura sobre conflictos
- Weger et al. (2014) — escucha activa y sensación de ser comprendido

Módulo creado por Afthonios.com.

Contenido verificado el 7 de octubre de 2026