DESCRIPCIÓN DEL MÓDULO

Tensiones en el equipo: prevenirlas y desactivarlas a tiempo

Módulo adaptativo · ~20 min

El 43 % de los empleados pierde dos semanas o más dando vueltas a un problema que no se atreve a plantear (Crucial Learning): la tensión silenciosa crece hasta convertirse en un conflicto enquistado. Este módulo se sitúa antes del estallido: cuatro prácticas que cultivan un terreno donde la tensión arraiga menos, unas antenas para leer las señales débiles —más difíciles de captar a distancia— y una desactivación temprana, hasta saber derivar el caso cuando la vía informal ya no basta.

OBJETIVOS PEDAGÓGICOS

01 Cultivar el terreno que previene las tensiones: acogida del pensamiento divergente, claridad, consulta antes de decidir, cohesión.

02 Detectar las tensiones latentes gracias a las señales débiles, tanto en persona como a distancia.

03 Desactivar pronto y con delicadeza: facilitar que la otra persona se exprese en un cara a cara y, después, buscar juntos la solución.

04 Reconocer los propios límites y derivar el caso —a RR. HH., a mediación— cuando la resolución informal ya no basta.

PÚBLICO DESTINATARIO

Mánagers y colaboradores que quieren un clima de equipo sereno y saber desactivar una tensión cuando todavía es pequeña.

- **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

Élise, administrativa en un departamento de compras, implantó hace dos años la clasificación de las facturas por fecha. En una reunión, su compañero Bao propone clasificarlas más bien por proveedor. El equipo espera la opinión de Élise. ¿Qué debe responder Élise a Bao?

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

- Acas (Advisory, Conciliation and Arbitration Service) — priorizar la resolución informal y temprana de los conflictos en el trabajo
- Desactivar tensiones en 3 gestos (actuar pronto, facilitar que cada uno se exprese, buscar juntos una solución) — método Afthonios
- Prevención de conflictos mediante 4 prácticas (acoger el pensamiento divergente, claridad y transparencia, consultar antes de decidir, cohesión) — método Afthonios

FUENTES Y REFERENCIAS

- Crucial Learning, «Costly Conversations» — el 43 % de los empleados pierde dos semanas o más dándole vueltas a un problema antes de atreverse a plantearlo
- Acas (servicio público británico de referencia sobre conflictos laborales) — priorizar una resolución informal y temprana de las tensiones antes de cualquier procedimiento formal
- Crucial Learning — los colaboradores tienen más del doble de probabilidades de evitar plantear un problema cuando teletrabajan que cuando trabajan de forma presencial
- Weger et al. (2014) — escucha activa y sensación de ser comprendido

Módulo creado por Afthonios.com.

Contenido verificado el 18 de noviembre de 2026