

RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS, TRABAJO EN EQUIPO Y EMPATÍA

Sesión 3 de 3 · Construyo puentes, no muros



¡Bienvenida!

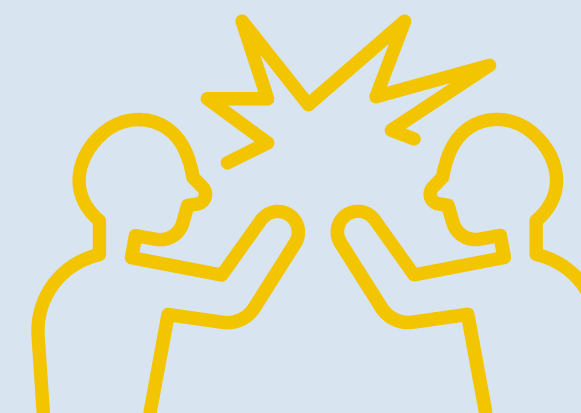
“Un conflicto bien resuelto puede fortalecer una relación, no romperla.”

¿Por qué es importante?

En la familia, la comunidad y el negocio, los conflictos son normales. Aprender a resolverlos con empatía nos ayuda a mantener relaciones sanas y a trabajar mejor en equipo, sumando fuerzas en lugar de dividirnos.

En esta sesión vamos a:

- Reconocer los conflictos como oportunidades.
- Practicar la escucha empática.
- Aprender pasos sencillos para resolver desacuerdos.



Hoy aprenderemos a ver los conflictos como oportunidades y a resolverlos trabajando en equipo.

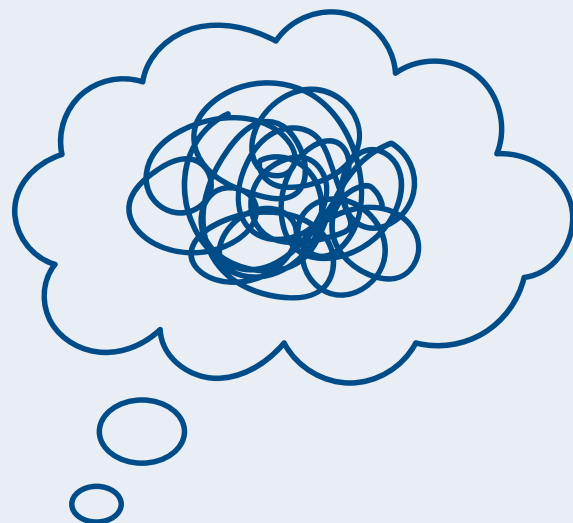
¿Qué es un conflicto?

Un conflicto no es sinónimo de pelea. Es una diferencia de opiniones, necesidades o intereses entre personas.



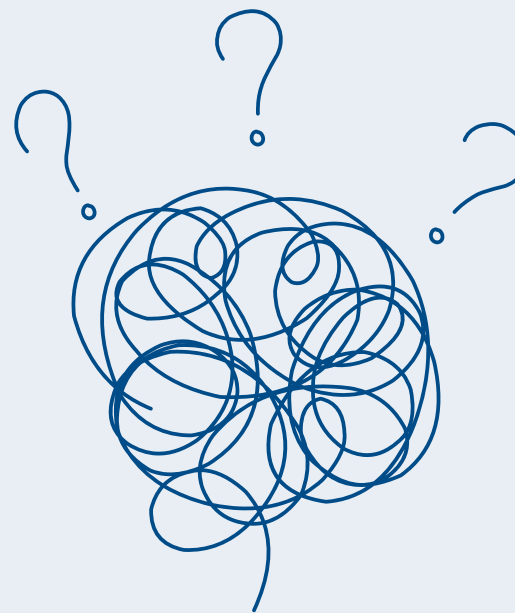
Es normal

Surge porque cada persona piensa, siente y necesita cosas distintas.



No es malo en sí

Lo que importa es cómo lo enfrentamos, no que exista.



Puede ser una oportunidad

Bien manejado, nos ayuda a conocernos mejor y a mejorar acuerdos.



La empatía como herramienta

Ponerme en el lugar de la otra persona no significa darle la razón, significa entenderla para encontrar una solución juntas.



Escucho de verdad

Presto atención sin interrumpir ni preparar mi respuesta mientras habla.

Valido lo que siente

Reconozco su emoción, aunque no esté de acuerdo con su punto de vista.

EMPATÍA

Pregunto para entender

"¿Puedes contarme más?" me ayuda a ver la situación completa.

Busco un punto en común

Encuentro en qué sí coincidimos para partir de ahí.

Un ejemplo de nuestra vida diaria

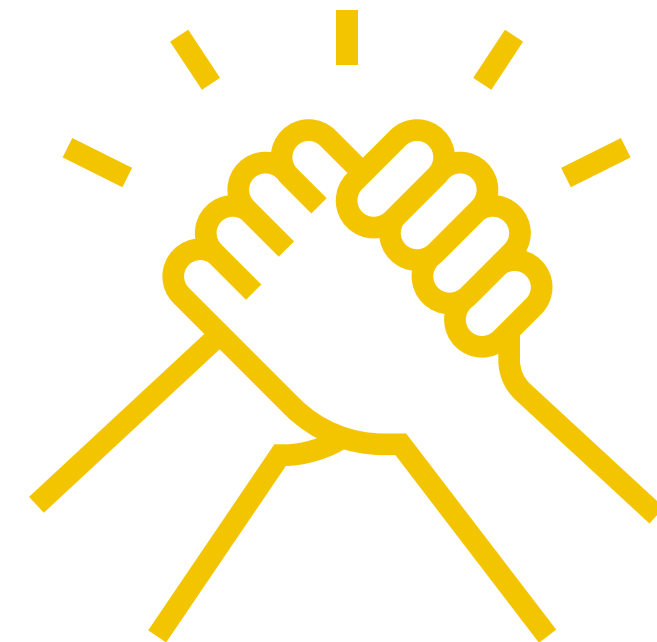
Doña Lupe y su socia Carmen tejen juntas.

Tuvieron un desacuerdo sobre cómo repartir las ganancias de un pedido grande. Antes, Lupe hubiera evitado el tema por miedo a pelear, dejando la molestia crecer por dentro.

Esta vez, propuso hablarlo con calma: escuchó la razón de Carmen, compartió la suya, y juntas encontraron un reparto que las dos sintieron justo.

¿Qué cambió?

- Habló el conflicto en lugar de evitarlo.
- Escuchó antes de defender su postura.
- Buscaron una solución en equipo, no una ganadora.



¿Has evitado hablar un desacuerdo por miedo a que se vuelva pelea?

Trabajar en equipo nos hace más fuertes

Ninguna de nosotras tiene que resolverlo todo sola. Cuando sumamos ideas, talentos y esfuerzos, los retos se vuelven más ligeros y las soluciones, mejores.

El respeto y la empatía son la base de cualquier equipo, en casa, en la comunidad o en el negocio.



Ejercicio práctico: los 4 pasos para resolver un conflicto

20 minutos

En equipos de 3

Hoja y lápiz

Objetivo: Practicar un método sencillo para resolver un desacuerdo real o hipotético.

Instrucciones

- 1 Cada quien cuenta su versión del conflicto, sin interrumpir.
- 2 Identifican juntas qué siente y qué necesita cada persona.
- 3 Proponen al menos dos posibles soluciones.
- 4 Eligen la opción que beneficia a ambas partes y la anotan.

Preguntas para reflexionar

- ¿Fue fácil escuchar sin interrumpir?
- ¿Qué aprendí de la otra postura?
- ¿Cómo me sentí al llegar a un acuerdo?

Aprendizaje esperado

Que cada participante practique un método concreto para resolver conflictos de forma colaborativa.

Pequeñas acciones, gran diferencia

Ideas para fortalecer mi trabajo en equipo y mi empatía:



Hablo los temas a tiempo

No dejo que la molestia crezca por dentro.



Escucho sin juzgar

Trato de entender antes de opinar.



Busco acuerdos, no ganar

El objetivo es que ambas salgamos bien.



Reconozco el aporte de otras

Valoro lo que cada persona suma al equipo.



Cumplo lo acordado

La confianza se construye con hechos.



Aprendo de cada conflicto

Cada desacuerdo resuelto me deja un aprendizaje.

Lo que aprendimos hoy



Un conflicto es una diferencia normal, no siempre es negativo.



La empatía nos ayuda a entender a la otra persona sin perder nuestra postura.



Existen pasos sencillos para resolver desacuerdos: contar, entender, proponer y elegir.



El trabajo en equipo nos hace más fuertes que resolver todo solas.

Construyo puentes, no muros

Completaste el Módulo 1 de Habilidades blandas. Llevas contigo herramientas de autoconocimiento, comunicación y trabajo en equipo.

Mi compromiso para esta semana:

Voy a practicar los 4 pasos para resolver un conflicto pendiente, hablando con calma y buscando un acuerdo justo para ambas partes.

