



Co-funded by  
the European Union

# CURRICULUM

## Programación didáctica

### MÓDULO 5 - Gestión de la ira - Resolución de conflictos

Este proyecto ha sido financiado con el apoyo de la Comisión Europea. Esta publicación refleja únicamente las opiniones del autor, y la Comisión no se hace responsable del uso que pueda hacerse de la información contenida en ella.

Erasmus+ | Número de proyecto: 2022-1-CY01-KA220-ADU-000088959



# Contenido

<b>Lección 1: Resolución de conflictos (a)</b> .....	<b>2</b>
MÓDULO 5. Lección 1: Actividad 1.....	4
MÓDULO 5. Lección 1: Actividad 2.....	4
MÓDULO 5. Lección 1: Actividad 3.....	8
MÓDULO 5. Lección 1: Actividad 4.....	10
MÓDULO 5. Lección 1: Actividad 5.....	12
MÓDULO 5. Lección 1: Actividad 6.....	15
<b>Lección 2: Resolución de conflictos (b)</b> .....	<b>16</b>
MÓDULO 5. Lección 2: Actividad 1.....	18
MÓDULO 5. Lección 2: Actividad 2.....	19
MÓDULO 5. Lección 2: Actividad 3.....	19
MÓDULO 5. Lección 2: Actividad 4.....	20
MÓDULO 5. ....	21
MÓDULO 5. Lección 2: Actividad 6.....	25
MÓDULO 5. Lección 2: Actividad 7.....	26
MÓDULO 5. Lección 2: Actividad 8.....	29
MÓDULO 5. Lección 2: Actividad 9.....	30
<b>APÉNTICOS</b> .....	<b>32</b>
Apéndice 1. ....	32
Apéndice 2. ....	33
Apéndice 3. ....	34
Apéndice 4. ....	35
Apéndice 5. ....	36
Apéndice 6. ....	37
Apéndice 7. ....	39
Apéndice 8. ....	40
Apéndice 9. ....	41
Apéndice 10.....	42
Apéndice 11.....	43
Apéndice 12.....	44

## Lección 1: Resolución de conflictos (a)

---

Título de la lección	<b>Resolución de conflictos (a)</b>
<b>Objetivos</b>	<p><b>Los objetivos de la Lección 1 son</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Reconoce las emociones ocultas bajo la ira.</li><li>• Desarrolla habilidades de reconocimiento de emociones.</li><li>• Pon ejemplos de las distintas fases del ciclo de la ira</li><li>• Desarrollar estrategias para gestionar eficazmente la ira.</li><li>• Reflexionar sobre sus habilidades para afrontar la ira.</li><li>• Reconoce que el conflicto es un proceso normal de desacuerdo entre compañeros y jefes. Evita los conflictos con los clientes.</li><li>• Diferencia entre conflicto positivo y negativo.</li></ul>
<b>Semana</b>	Semana 1
<b>Duración</b>	1,5 horas
<b>Términos clave</b>	<p><b>Reconocimiento de emociones</b></p> <p><b>Control de la ira</b></p> <p><b>Resolución de conflictos</b></p>
<b>Resultados del aprendizaje</b>	<p><b>Al finalizar la Lección 1, los participantes serán capaces de:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Identifica las emociones ocultas que pueden provocar o ser percibidas como ira en el lugar de trabajo.</li><li>✓ Reconocer los distintos tipos de emociones.</li><li>✓ Reflexionar sobre sus propias respuestas a la ira.</li><li>✓ Evalúa diferentes habilidades para controlar la ira.</li></ul>

<b>Métodos de aprendizaje</b>	<b>Reflexión individual</b> <b>Actividad en grupo</b> <b>Actividad de RV</b> <b>Debate en grupo</b>
<b>Evaluación</b>	<b>Evaluación continua del rendimiento</b>
<b>Referencia</b>	<p>Foret, M. M., y Eaton, P. (2014). Grupo de ira de la Terapia de Aceptación y Compromiso. Kaiser Permanent Departamento de Psiquiatría Centro Médico Vallejo Vallejo, CA.</p> <p>McKay, M., Wood, J. C., y Brantley, J. (2019). El cuaderno de trabajo de habilidades de la terapia dialéctica conductual: Ejercicios prácticos de DBT para aprender mindfulness, eficacia interpersonal, regulación emocional y tolerancia a la angustia. Publicaciones New Harbinger.</p> <p>Woodward, L. (2017). Manual ACTúa en tu recuperación. Obtenido de <a href="https://contextualscience.org/files/ACT%20on%20Your%20Recovery%20Manual%202017.pdf">https://contextualscience.org/files/ACT%20on%20Your%20Recovery%20Manual%202017.pdf</a></p>

Pasos	Duración	Descripción	Recursos, actividades y materiales
Breve instalación en la sesión	5 min	El animador presentará al grupo a los nuevos miembros y dejará un tiempo para que los participantes se adapten.	Debate
<b>MÓDULO 5. Lección 1: Actividad 1</b>			
Breve comprobación y revisión del trabajo entre sesiones	5 min	<p><b>Propósito:</b></p> <p>Reflexionar sobre la ira y el conflicto en el lugar de trabajo.</p> <p><b>Procedimiento:</b></p> <p>El facilitador explorará y revisará el contexto de la lección anterior. En caso de que los participantes hayan completado los ejercicios o se hayan familiarizado con ellos, se les anima a que compartan sus ideas con el grupo.</p> <p>Posibles preguntas para iniciar la sesión/debate.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Reflexión sobre la sesión anterior.</li> <li>➤ ¿Te has enfrentado a alguna dificultad o reto que te gustaría comentar?</li> </ul> <p><b>Resumen:</b></p> <p>Revisión de la sesión anterior.</p>	Pregunta y debate
<b>MÓDULO 5. Lección 1: Actividad 2</b>			
★ Psicoeducación sobre la ira	30 min	<p><b>Propósito:</b></p> <p>El facilitador guiará a los participantes para que identifiquen y den sentido a sus emociones y comportamientos. Se espera que esto facilite una gestión más adecuada de las mismas durante los conflictos en el lugar de trabajo.</p>	Enseñanza, presentación y debate en grupo

Pasos	Duración	Descripción	Recursos, actividades y materiales
		<p><b>Procedimiento:</b></p> <p><b>Ira</b></p> <p>El facilitador introduce el tema mediante una pregunta abierta: "Especifica las emociones que las personas se sienten más libres de expresar y las emociones que suelen guardarse para sí mismas, especialmente durante los conflictos en el lugar de trabajo".</p> <p>El facilitador presenta brevemente los conceptos básicos de la lección, como la identificación y la expresión de la ira, el ciclo de la ira y la gestión de la ira, y da ejemplos. El facilitador intenta adaptar el debate a las respuestas dadas por los participantes durante el paso anterior.</p> <p>Durante esta lección nos centraremos en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Comprender la experiencia emocional de la ira</li> <li>2) Identificar los conceptos de ira: físico, cognitivo y conductual.</li> <li>3) Desarrollar habilidades eficaces para tolerar y gestionar la ira.</li> </ol> <p>A continuación, el facilitador pide a los participantes que definan la ira. Explica que la ira es una emoción que va de la irritación leve a la rabia intensa, y que a menudo se confunde con la agresión, que es cualquier comportamiento destinado a causar daño.</p> <p>DEFINICIÓN DE LA INQUIETUD HANDOUT 1 (Apéndice 1).</p>	

Pasos Duración	Descripción	Recursos, actividades y materiales
<p>✦</p> <p>✦</p>	<p>"La ira es una emoción normal y sana que se convierte en un problema cuando se siente con demasiada intensidad, frecuencia o se expresa de forma inadecuada".</p> <p><b>Ira:</b> es una emoción primaria que surge cuando nos hieren, violan nuestros derechos, percibimos lo que ocurre como una amenaza, no se satisfacen adecuadamente nuestras necesidades o deseos, nos ponen trabas mientras intentamos alcanzar una satisfacción, las cosas van mal o tenemos experiencias emocionales y físicas negativas.</p> <p>Forma parte de la experiencia humana. El cuerpo y la mente intervienen en el proceso de sentir ira, pero esto no significa que no podamos controlarla (Linehan, 2015).</p> <p>El facilitador explica que uno de los primeros pasos para controlar la ira es reconocerla.</p> <p>COMPONENTES DE LA INQUIETUD HANDOUT 2 (Apéndice 2).</p> <p>"Podemos reconocer los cambios fisiológicos del cuerpo que indican ira. Por ejemplo, cambios en la respiración, aceleración del corazón, ceño fruncido, cambios en la temperatura corporal (es decir, sudoración o escalofríos). Otro cambio es el cambio en el pensamiento (por ejemplo, ves amenaza en el entorno) y el cambio en la acción (por ejemplo, forma de hablar enfadada, expresión facial y lenguaje corporal enfadados)."</p> <p><b>Actividad:</b> El facilitador pide a algunos voluntarios que se pongan en círculo y demuestren cómo se ven cuando están enfadados. El facilitador ayuda a los participantes a describir</p>	

Pasos Duración	Descripción	Recursos, actividades y materiales
	<p>lo que muestran, por ejemplo, expresiones faciales, lenguaje corporal, latidos del corazón y tensión muscular.</p> <p>EMOCIONES OCULTAS HANDOUT 3 (Apéndice 3).</p> <p>El animador facilita un breve debate sobre lo que provoca el sentimiento de ira.</p> <p>El facilitador puede mostrar a la clase la imagen del impreso 3. "Cuando se manifiesta la ira, otras emociones, como la tristeza, el miedo o la culpa, pueden quedar ocultas bajo la superficie. Estos sentimientos pueden hacernos sentir vulnerables o puede que no tengamos las habilidades necesarias para gestionarlos eficazmente."</p> <p>CIRCULO DE LA ANGERIA EN EL TRABAJO HOJA 4 (Apéndice 4).</p> <p>Tras esta breve demostración, para facilitar que los participantes tomen conciencia de su propia experiencia del <b>ciclo de la ira</b>, el facilitador formula las siguientes preguntas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Cuándo notaste por primera vez que te enfadabas en el trabajo?</li> <li>- ¿Cuándo notaron los demás que te estabas enfadando?</li> <li>- ¿Qué podrían notar los demás en nuestra expresión de ira que nosotros no notamos?</li> </ul> <p>El facilitador concluye el debate haciendo hincapié en la necesidad de ser consciente de las señales de advertencia de la ira.</p> <p><b>Resumen:</b></p>	

Pasos	Duración	Descripción	Recursos, actividades y materiales
		En esta sección, los participantes se familiarizan con las señales y los signos de advertencia de la ira. También comprenden su propio ciclo de ira.	
<b>MÓDULO 5. Lección 1: Actividad 3</b>			
 <p><b>Ejercicio del Mapa de la Ira</b></p>	<p><b>15 min</b></p>	<p><b>Propósito:</b></p> <p>Para comprender con más detalle el ciclo de la ira.</p> <p><b>Procedimiento:</b></p> <p>El facilitador pide a los participantes que tracen un mapa de sus desencadenantes personales de ira o conflicto, y de cualquier comportamiento impulsivo, utilizando un diagrama.</p> <p>MAPA DE LA ANGERÍA HANDOUT 5 (Apéndice 5).</p> <p><b>Sentimientos previos a la ira</b></p> <p>Emociones y sensaciones fisiológicas que preceden a la ira.</p> <p>Las emociones previas a la ira suelen ser emociones dolorosas o tiernas, como el dolor, la vergüenza/culpa, el miedo, la ansiedad, la tristeza, el dolor, la desesperanza, la soledad o sentirse incomprendido.</p> <p>Las sensaciones corporales pueden incluir tensión en el estómago, los hombros o la mandíbula, sensación de calor, pesadez, agitación, dolor de cabeza, temblores, etc. La ira ayuda a enmascarar estos sentimientos y sensaciones. A menudo es una emoción más cómoda de experimentar.</p> <p><b>Pensamientos desencadenantes</b></p>	<p><b>Debate en grupo y trabajo individual</b></p>

Pasos	Duración	Descripción	Recursos, actividades y materiales
		<p>Recuerdos e imágenes dolorosos provocados por el incidente provocador. Es probable que interpretes las acciones de los demás o las circunstancias como amenazadoras. Recordar estos fracasos y pérdidas del pasado puede provocar un deseo de evitarlos mediante la ira. Otras características de los pensamientos desencadenantes son que tienden a ser muy de todo o nada y sentenciosos. Las cosas y las personas son buenas/malas, correctas/incorrectas.</p> <p>Hay una víctima (normalmente tú) y alguien más tiene la culpa. Además, se utilizan etiquetas generales para ti y para los demás: estúpido, incompetente, egoísta, loco, vago, equivocado, imbécil, etc. Puede que te cueste reconocer lo que ocurre frente a lo que crees que ocurre o podría ocurrir.</p> <p><b>Sentimiento de ira</b></p> <p>Puede ser gradual o una oleada repentina de sentimientos. Es el modo de supervivencia o de lucha o huida. Incluye latidos del corazón fuertes/rápidos, bombeo de la sangre más fuerte, respiración rápida, temblores, cara/mandíbula/hombros apretados, sensación general de tensión o nerviosismo, mareos y sensación de calor o sudoración.</p> <p><b>Impulso para actuar</b></p> <p>Muy poco después de experimentar la ira, el impulso de actuar le pisa los talones. A menudo olvidamos que el sentimiento de ira y el impulso de actuar son dos procesos distintos. A menudo tampoco nos damos cuenta de que el impulso de actuar es distinto de la acción. Puede que sientas</p>	

Pasos	Duración	Descripción	Recursos, actividades y materiales
		<p>que hay un punto en el que entras en piloto automático y no puedes controlar volverte agresivo o pasivo agresivo. Hace falta compromiso para controlar la ira.</p> <p><b>Resumen:</b></p> <p>En este ejercicio, los participantes realizan un seguimiento más detallado de su propio proceso de ira.</p>	
<p><b>MÓDULO 5. Lección 1: Actividad 4</b></p>			
<p>✦</p> <p><b>Consejos para controlar la ira</b></p>	<p><b>25 min</b></p>	<p><b>Propósito:</b></p> <p>Aprender a gestionar el sentimiento de ira.</p> <p><b>Procedimiento:</b></p> <p>En este punto, la mitad de los participantes se dedicará a la RV y la otra mitad a este ejercicio.</p> <p>El facilitador presenta el folleto correspondiente en forma de enseñanza. Después de cada paso del folleto, habrá un debate en clase.</p> <p>MANEJA TU ENOJO 6 (Apéndice 6).</p> <p>Hay cinco pasos para controlar la ira:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Empieza por reconocer lo que sientes. Describe la emoción con palabras.</li> <li>2. Observa y controla el lenguaje corporal y el comportamiento específicos. ¿Cómo es tu expresión facial y/o tu postura? ¿Qué dices y cómo lo dices? ¿Qué haces, concretamente, en respuesta a la emoción?</li> <li>3. Ser Consciente- Da espacio a tus sentimientos y sensaciones. Tómate un descanso y respira. Da un paseo.</li> </ol>	

Pasos	Duración	Descripción	Recursos, actividades y materiales
		<p>4. Comprométete plenamente con tus valores, acciones comprometidas y comportamientos prosociales. Permanece conectado a tus valores. Cuando pienses en comprometerte, ten presente por qué quieres regular tus emociones. ¿Qué ha ocurrido en el pasado cuando actuaste impulsivamente? ¿Hubo costes graves para ti y/o para los demás? Utiliza los comportamientos prosociales para expresar tu ira.</p> <p>5. Utiliza tu capacidad de escucha: Muéstrate seguro, negocia con los demás sobre los temas/comportamientos que te han enfadado.</p> <p>PLAN DE GESTIÓN DEL ENOJO EN EL TRABAJO HANDOUT 7 (Apéndice 7).</p> <p>El facilitador pide a los participantes que creen su propio plan para gestionar su ira en el trabajo utilizando el impreso. Un ejemplo de plan personal incluiría los pasos anteriores.</p> <p><b>Ejemplo para el facilitador:</b></p> <p><b>Emoción: Ira</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ ¿Qué quiere que haga mi impulso? Grita</li> <li>➤ ¿Qué es un valor con el que puedo conectar? Conectar con otros</li> <li>➤ Comprométete con la acción prosocial: Aléjate y respira un poco. Vuelve para decir claramente que te gustaría hablar de este tema.</li> <li>➤ Resultado: Con suerte, una conversación más eficaz.</li> </ul> <p><b>Resumen:</b></p>	

Pasos	Duración	Descripción	Recursos, actividades y materiales
		En esta sección, el participante desarrollará algunas ideas concretas sobre cómo responder al sentimiento de ira conectando con sus valores y objetivos prosociales.	
<b>MÓDULO 5. Lección 1: Actividad 5</b>			
<p>✦</p> <p><b>Ejercicio de reconocimiento de emociones en RV</b></p>	<p><b>20 min</b></p>	<p><b>Finalidad:</b> Identificar y comprender la expresión facial correcta en la RV.</p> <p><b>Procedimiento:</b></p> <p><b>Instrucción general:</b> "Vamos a ver lo rápido que puedes identificar la expresión emocional. Se presentarán diferentes expresiones emocionales, y tu objetivo es encontrar la emoción solicitada en las instrucciones".</p> <p><b>NIVEL 1</b></p> <p>Instrucción para el nivel 1: "<i>Practicemos, señala la cara feliz</i>".</p> <div data-bbox="592 1361 1038 1688" data-label="Image"> </div> <p>Instrucción para el nivel 2: "<i>Empecemos, señala la cara temerosa</i>".</p>	<p><b>Experiencia de RV</b></p>

Pasos	Duración	Descripción	Recursos, actividades y materiales
		<div data-bbox="596 398 1038 1055" data-label="Image"> </div> <p data-bbox="411 1406 1091 1442">Instrucción para el nivel 3: "<i>Señala la cara triste</i>".</p>	

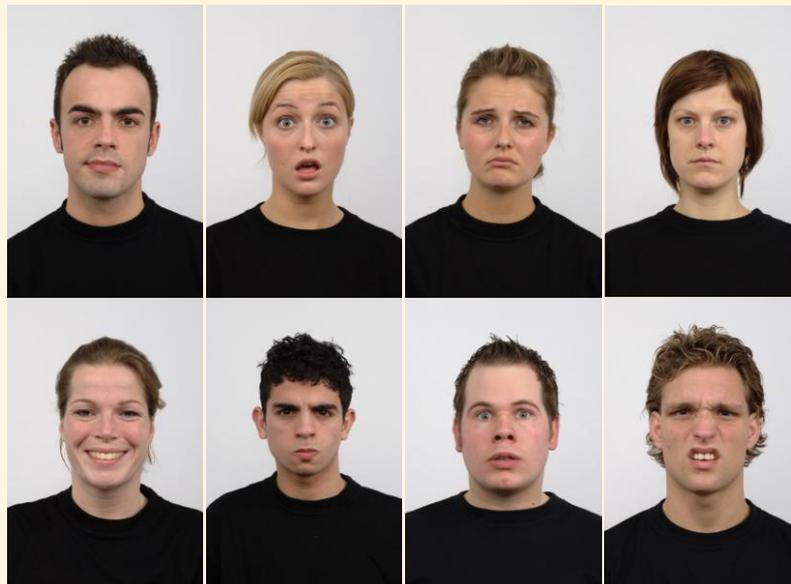
Pasos Duración

Descripción

Recursos,  
actividades y  
materiales



Instrucción para el nivel 4: *"Señala la cara enfadada"*.



Pasos	Duración	Descripción	Recursos, actividades y materiales
		<p>Instrucción para el nivel 5: <i>"Señala la cara mostrando desprecio"</i>.</p> 	

## MÓDULO 5. Lección 1: Actividad 6

<p><b>Conclusión / preguntas</b></p>	<p><b>10 min</b></p>	<p><b>Propósito:</b> Fomentar la reflexión sobre lo que ha sido significativo o personalmente relevante para el control de la ira en esta sesión de grupo.</p> <p><b>Procedimiento:</b> Pide a los participantes que piensen individualmente en los mensajes o momentos clave que les hayan llamado la atención durante las actividades de control de la ira. Podrían ser nuevas percepciones, realizaciones personales o estrategias aprendidas.</p>	<p><b>Puntos clave</b></p>
--------------------------------------	----------------------	---	----------------------------

Pasos	Duración	Descripción	Recursos, actividades y materiales
		<p>Da a cada participante la oportunidad de compartir sus reflexiones con el grupo. Haz hincapié en la escucha activa y fomenta una atmósfera de apoyo para compartir.</p> <p><b>Resumen:</b></p> <p>Esta actividad reflexiva sirve como valioso punto final para las actividades de control de la ira, permitiendo a los participantes consolidar sus aprendizajes y personalizar la información a sus propias experiencias.</p>	

## L Lección 2: Resolución de conflictos (b)

Título de la lección	Resolución de conflictos (b)
<b>Objetivos</b>	<p><b>Los objetivos de la Lección 2 son</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Introduce el término "conflicto" en el lugar de trabajo y los tipos de conflictos.</li> <li>• Presenta los factores que suelen provocar conflictos en las relaciones.</li> <li>• Céntrate en los patrones saludables y no saludables durante el conflicto.</li> <li>• Desarrollar habilidades y estrategias eficaces para gestionar los conflictos.</li> </ul>
<b>Semana</b>	Semana 1
<b>Duración</b>	1,5 horas
<b>Términos clave</b>	<p><b>Resolución de conflictos</b></p> <p><b>Capacidad para resolver problemas</b></p>
<b>Resultados del aprendizaje</b>	<p><b>Al finalizar la Lección 2, los participantes serán capaces de:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Identificar los factores que provocan conflictos en el lugar de trabajo.</li> <li>✓ Identificar los distintos tipos de conflicto en el lugar de trabajo.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Reconocer y distinguir entre pautas sanas y no sanas durante un conflicto.</li> <li>✓ Desarrollar habilidades eficaces de resolución de problemas para gestionar los conflictos.</li> <li>✓ Aplicar estrategias alternativas para desarrollar o mantener relaciones laborales eficaces.</li> </ul>
<b>Métodos de aprendizaje</b>	<p><b>Reflexión individual</b></p> <p><b>Actividad en grupo</b></p> <p><b>Debate en grupo</b></p> <p><b>Representar papeles</b></p>
<b>Evaluación</b>	<b>Evaluación continua del rendimiento</b>
<b>Referencias</b>	<p>Hospitales Docentes de Blackpool (NHS). Resolución de conflictos Manual de Formación. 2004. Obtenido de: <a href="https://www.bfwh.nhs.uk/onehr/wp-content/uploads/2016/02/Conflict-Resolution-workbook-2.pdf">https://www.bfwh.nhs.uk/onehr/wp-content/uploads/2016/02/Conflict-Resolution-workbook-2.pdf</a></p> <p>Glaser, A., y Glaser, S. 2023. Obtenido de: <a href="https://www.mindtools.com/ahcpfn4/conflict-resolution">https://www.mindtools.com/ahcpfn4/conflict-resolution</a></p>

Pasos Duración	Descripción	Recursos, actividades y materiales
Breve instalación en la sesión	5 min El animador presentará al grupo a los nuevos miembros y dejará un tiempo para que los participantes se adapten.	Debate
<b>MÓDULO 5. Lección 2: Actividad 1</b>		
Breve comprobación y revisión del trabajo entre sesiones	10 min <b>Finalidad:</b> Comprender la finalidad del conflicto y en qué se diferencia de la ira. <b>El facilitador pide a los participantes que digan palabras que definan el conflicto o estén asociadas a él.</b> El facilitador escribe estas palabras en la pizarra. Las palabras con asociaciones negativas deben estar en un lado de la pizarra, y las palabras con asociaciones positivas en el otro. Es posible que los participantes no reconozcan inicialmente muchos aspectos positivos del conflicto. Esta actividad puede ser una forma excelente de debatir algunos de los beneficios del conflicto (es una oportunidad para el cambio, la renovación de las relaciones, el desarrollo personal, etc.). A continuación, el facilitador pide a los participantes que discutan las diferencias entre ira y conflicto, y entre agresiones físicas y no físicas. El animador anota estas diferencias en la pizarra y luego pregunta: ➤ ¿Qué es un conflicto? ➤ ¿Los conflictos siempre conducen a la ira? ➤ ¿Los conflictos empiezan siempre con ira?	Debate y actividad en grupo

Pasos	Duración	Descripción	Recursos, actividades y materiales
		➤ ¿Los comportamientos agresivos tienen consecuencias positivas?	
<b>MÓDULO 5. Lección 2: Actividad 2</b>			
 <b>RV o Consejos para controlar la ira</b>		<b>Consulta las notas de la sesión anterior.</b>	
<b>MÓDULO 5. Lección 2: Actividad 3</b>			
 <b>Introducción a los distintos tipos de conflicto en el lugar de trabajo</b>	15 min	<p><b>Finalidad:</b> Identificar los distintos tipos de conflictos en el lugar de trabajo.</p> <p><b>Procedimiento:</b></p> <p>Facilitador: '¿Sabes en qué situación podemos tener un conflicto? ¿Puedes describir distintos tipos de conflicto en el lugar de trabajo?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Dentro de nosotros mismos (intrapersonal).</b></li> <li>• <b>Entre compañeros de trabajo, director/jefe, cliente (interpersonal).</b></li> <li>• <b>Dentro de los grupos (intragrupo).</b></li> <li>• <b>Entre grupos (intergrupo).</b></li> </ul> <p>TIPOS DE CONFLICTO HANDOUT 8 (Apéndice 8):</p> <p>El animador pide a los participantes que den ejemplos/situaciones de estos tipos de conflicto.</p> <p>Pon ejemplos: entre compañeros, jefe, clientes, etc.</p>	<b>Debate en grupo, Actividad en grupo</b>

Pasos Duración	Descripción	Recursos, actividades y materiales
	<p>El facilitador también pregunta: "<b>¿Dónde se producen este tipo de conflictos?</b>", para que los participantes puedan mencionar más ejemplos y el facilitador pueda concluir que los conflictos pueden producirse en cualquier lugar cuando dos o más personas quieren cosas distintas o tienen un punto de vista diferente.</p> <p>LAS FASES DEL CONFLICTO FICHA 9 (Apéndice 9):</p> <p>El facilitador puede explicar las fases de inicio y fin del conflicto. Utiliza el Folleto 2, que explica cada una de las seis fases del conflicto.</p> <p><b>Enfoque en la Resolución de Conflictos</b> - Término: La resolución de conflictos puede definirse como el proceso informal o formal que dos o más partes/personas utilizan para encontrar una solución pacífica a su desacuerdo.</p> <p><b>Resumen:</b></p> <p>Esta sección permite a los participantes reconocer los distintos tipos de conflicto y las etapas del conflicto. Esto permitirá comprender el cambio y la gestión del conflicto.</p>	
<p><b>MÓDULO 5. Lección 2: Actividad 4</b></p>		
	<p><b>Propósito:</b> El propósito de esta actividad es animar a los participantes a identificar y articular la secuencia de acontecimientos, los pensamientos negativos y las reacciones emocionales desencadenadas por un conflicto en el lugar de trabajo. Este ejercicio pretende aumentar la autoconciencia y la comprensión de las respuestas</p>	

Pasos Duración	Descripción	Recursos, actividades y materiales
	<p>individuales al conflicto, facilitando así estrategias eficaces de gestión y resolución de conflictos.</p> <p><b>Procedimiento:</b> Cumplimentación del MANUAL DE DISCUSIÓN SOBRE CONFLICTOS 10 (Apéndice 10).</p> <p>El animador pone a todo el grupo por parejas y pide a cada pareja que comparta un ejemplo de acontecimiento desencadenante, pensamiento negativo y respuesta emocional relacionados con un conflicto en el lugar de trabajo.</p> <p><b>Por ejemplo:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Proporcionan un ejemplo de acontecimiento desencadenante (por ejemplo, un conflicto con un compañero de trabajo)</li> <li>➤ Proporcionan un ejemplo de un pensamiento negativo (por ejemplo, no me respeta)</li> <li>➤ Proporcionan un ejemplo de respuesta emocional, etc. (por ejemplo, gritándoles).</li> </ul> <p>Cuando todas las parejas hayan dado su ejemplo, el animador repasa todos los ejemplos y pide comentarios al grupo.</p> <p><b>Resumen:</b></p> <p>En esta sección, los participantes elaborarán el proceso del conflicto, y se les anima a que empiecen a pensar en su relación con la ira.</p>	
<p><b>MÓDULO 5. Lección 2: Actividad 5</b></p>		

Pasos Duración	Descripción	Recursos, actividades y materiales
<p>✦ Gestión de conflictos</p>	<p><b>Finalidad:</b> Reconocer el conflicto, desarrollar estrategias para gestionarlo eficazmente y practicar dichas estrategias.</p> <p>CONSEJOS PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS HANDOUT 11 (Apéndice 11).</p> <p>El animador discutirá este folleto con los participantes en un estilo conversacional.</p> <p>Facilitador: <b>Cuando te encuentres en una situación de conflicto, estos son algunos consejos que te ayudarán a resolver los desacuerdos de forma rápida y eficaz:</b></p> <p><b>1. Plantea la cuestión pronto</b></p> <p>Callarse sólo sirve para que se encone el resentimiento. Del mismo modo, hablar primero con otras personas puede alimentar rumores y malentendidos.</p> <p>Así que, tanto si te peleas por el termostato como si te sientes microdirigido, sé directo y habla con la otra parte. Sin embargo, si tienes miedo de adoptar ese enfoque o te preocupa que pueda empeorar el problema, habla primero con tu jefe.</p> <p>En cualquier caso, sé asertivo (no agresivo) y habla abiertamente. Así animarás a los demás a hacer lo mismo, y podrás llegar a la raíz del problema antes de que se agrave.</p> <p><b>2. Gestiona tus emociones</b></p> <p>Puedes elegir cuándo hablar con alguien sobre el tema. Si estás enfadado, puedes decir algo de lo que te arrepientas</p>	

Pasos Duración	Descripción	Recursos, actividades y materiales
	<p>y exacerbar la situación. Procura evitar el juego de la culpa.</p> <p>Así que mantén la calma, serénate y pregúntate: "¿Qué quiero conseguir aquí?", "¿Cuáles son los problemas a los que me enfrento?", "¿Qué me gustaría ver?", "¿Cuál es el valor que me gustaría activar?".</p> <p><b>3. Muestra empatía</b></p> <p>Cuando hablas con alguien sobre un tema conflictivo, es natural querer exponer tu propio caso en lugar de escuchar la versión del otro. Pero si ambos hacen esto, la conversación va en círculos.</p> <p>En lugar de eso, invita a la otra parte a describir su postura, pregúntale cómo cree que podría resolver el problema y escucha con empatía.</p> <p><b>Ponerse en el lugar de la otra persona</b> es esencial para negociar. Esto te ayuda a fomentar el respeto y la comprensión mutuos, y a lograr un resultado que satisfaga a ambas partes.</p> <p><b>4. Practica la escucha activa</b></p> <p>Para identificar el origen del conflicto, tienes que escuchar de verdad. Escuchar activamente:</p> <p><b>Parafrasea</b> los puntos de la otra parte para demostrar que estás escuchando y que realmente los entiendes.</p>	

Pasos Duración	Descripción	Recursos, actividades y materiales
	<p><b>Busca señales no verbales</b> que contradigan lo que dicen, como un tono vacilante tras palabras positivas. Sácalas a la luz con sensibilidad para abordarlas juntos.</p> <p><b>Utiliza un lenguaje corporal apropiado</b>, como asentir con la cabeza, para mostrar interés y dejar claro que les sigues.</p> <p><b>5. Reconocer las críticas</b></p> <p>Algunas de las cosas que te diga la otra persona pueden ser difíciles de oír. Pero recuerda que las críticas o los comentarios constructivos se refieren a los comportamientos en el trabajo, no a ti.</p> <p>Por tanto, mantén la mente abierta y utiliza las críticas para ayudarte a identificar áreas de mejora, rendir mejor la próxima vez y crecer.</p> <p><b>6. Busca y evalúa todas las soluciones posibles</b> - Haz una lluvia de ideas (encuentra los pros y los contras de cada solución).</p> <p><b>7. Acuerda y aplica la mejor línea de actuación, y encuentra un terreno común</b> (Estas acciones pueden seguir tus valores).</p> <p><b>Aplica habilidades de gestión de conflictos:</b></p> <p>El animador pedirá a los participantes que practiquen las cinco estrategias anteriores en díadas.</p> <p>En las díadas, los participantes trabajarán sobre un ejemplo elegido de conflicto en el trabajo. El animador</p>	

Pasos Duración	Descripción	Recursos, actividades y materiales
	<p>pasará por cada día para asegurarse de que han identificado un posible ejemplo de conflicto.</p> <p>Lista de posibles conflictos: gestión del tiempo, expectativas del empleador, cambio de turnos, pedir quedarse hasta tarde, la forma en que uno habla con otro en el trabajo, necesitar tiempo libre, necesitar una paga extra.</p> <p>A continuación, utilizando el folleto de resolución de conflictos, intentarán aplicar algunas de las estrategias para resolver el conflicto. El animador les pedirá que se centren en 1-2 estrategias de su elección. Se les pedirá que compartan sus estrategias y aprendizajes en el grupo y que hagan un debriefing. Algunos de los participantes, si lo desean, podrán demostrar las habilidades de gestión de conflictos delante de toda la clase.</p> <p><b>Resumen:</b></p> <p>Los participantes tienen la oportunidad de considerar formas de gestionar los conflictos y practicar estas habilidades.</p>	
<b>MÓDULO 5. Lección 2: Actividad 6</b>		
<p>✦</p> <p><b>Escenario para la Resolución eficaz de conflictos (actividad</b></p>	<p><b>30 min</b></p> <p><b>Finalidad:</b> Fomentar el pensamiento crítico y la capacidad de toma de decisiones, al tiempo que se promueve el debate y la reflexión sobre los enfoques más adecuados para resolver conflictos en un entorno profesional.</p>	

Pasos Duración	Descripción	Recursos, actividades y materiales
<b>alternativa para quienes no vayan a utilizar la RV)</b>	<p><b>Procedimiento:</b> Cumplimentación del FOLLETO 12 ESCENARIOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS (Apéndice 12).</p> <p>El facilitador presenta una serie de escenarios esbozados en el impreso, leyéndolos en voz alta uno a uno. A continuación, se pide a los participantes que elijan entre una lista de posibles finales, seleccionando la opción que mejor ejemplifique la resolución eficaz de conflictos en el lugar de trabajo.</p> <p><b>Resumen:</b> Esta actividad mejora la comprensión de los participantes sobre las estrategias eficaces de resolución de conflictos en el lugar de trabajo.</p>	
<b>MÓDULO 5. Lección 2: Actividad 7</b>		
<b>Formas efectivas e inefectivas de resolver conflictos en el trabajo utilizando vídeos en RV</b>	<p><b>30 min</b></p> <p><b>Propósito:</b> Identificar patrones saludables y no saludables para gestionar los conflictos en el trabajo mediante vídeos de preguntas y respuestas.</p> <p>El animador pide a los participantes que vean vídeos cortos y respondan a las preguntas que siguen utilizando la RV. Esta actividad puede aplicarse en la RV o con vídeos descargados y debatirse en grupo.</p> <p><b>Vídeo 1: Chef Conflicto en el Trabajo (ELC650 - Vídeo corto)</b></p> <p>Enlace: <a href="https://www.youtube.com/watch?v=wosneKbbUoo">https://www.youtube.com/watch?v=wosneKbbUoo</a></p> <p><b>Q1. ¿Cómo crees que se sintió el cocinero durante las críticas del dueño del restaurante?</b></p>	<b>Experiencia de RV con preguntas y respuestas</b>

Pasos Duración	Descripción	Recursos, actividades y materiales
	<p>A. Calma</p> <p>B. Triste</p> <p>C. Frustrado (respuesta correcta)</p> <p><b>Q2. ¿Qué tipo de comunicación se muestra durante el vídeo?</b></p> <p>A. Comunicación eficaz</p> <p>B. Comunicación ineficaz (respuesta correcta)</p> <p>C. Conversación tranquila</p> <p><b>Q3. ¿Crees que el directivo gestionó el conflicto eficazmente?</b></p> <p>A. Sí</p> <p>B. No (respuesta correcta)</p> <p>C. Encontraron una solución creando un nuevo menú.</p> <p><b>Vídeo 2: Ejemplo de conflicto - The Office (serie de TV)</b></p> <p>Enlace: <a href="https://www.youtube.com/watch?v=jiP0x_Dgj3I">https://www.youtube.com/watch?v=jiP0x_Dgj3I</a></p> <p>Sugerencia de utilizar sólo las secciones siguientes:</p> <p>0:00 - 0:24 Primer conflicto</p> <p>2:45 - 4: 30 Escalada de la lucha y resolución.</p> <p><b>Q1. ¿Cuál era el comportamiento problemático del empleado?</b></p> <p>A. Dejarse llevar por sus emociones y hablar agresivamente al director (respuesta correcta)</p> <p>B. Abandonar la sala de conferencias sin responder a la pregunta del director.</p>	

Pasos Duración	Descripción	Recursos, actividades y materiales
	<p>C. Discutir el incidente con un colegio antes de hablar con el director.</p> <p><b>Q2. ¿Qué habilidades de comunicación se utilizaron durante la última conversación entre el directivo y el empleado?</b></p> <p>A. Elegir un momento y un lugar adecuados para abordar el incidente.</p> <p>B. Buscar un terreno común.</p> <p>C. Ambos fueron directos, honestos y respetuosos al expresar sus preocupaciones.</p> <p>D. Todo lo anterior (respuesta correcta)</p> <p><b>Q3. ¿Crees que el director gestionó eficazmente los conflictos?</b></p> <p>A. Sí (respuesta correcta)</p> <p>B. No</p> <p><b>Vídeo 3: Escenarios laborales con compañeros de trabajo</b></p> <p>Enlace: <a href="https://www.youtube.com/watch?v=1kOn8vWA4fU">https://www.youtube.com/watch?v=1kOn8vWA4fU</a></p> <p><b>Q1. ¿Qué acciones representaban una resolución eficaz del conflicto en el vídeo?</b></p> <p>A. Ambos empleados comparten abiertamente sus sentimientos, y la mujer que llegó tarde reconoce su error y promete no volver a llegar tarde (respuesta correcta)</p> <p>B. Una empleada expresó su preocupación agresivamente a la otra.</p>	

Pasos Duración	Descripción	Recursos, actividades y materiales
	<p>C. La empleada que llegó tarde a su trabajo se pone ofensiva durante la conversación.</p> <p><b>Vídeo 4: Escenarios de trabajo con supervisores</b></p> <p>Enlace: <a href="https://www.youtube.com/watch?v=JgRTEhbiTnM">https://www.youtube.com/watch?v=JgRTEhbiTnM</a></p> <p><b>Q1. ¿Qué acciones representaron una resolución eficaz del conflicto en el vídeo?</b></p> <p>A. El directivo da un feedback negativo al empleado, y éste empieza a ponerse a la defensiva.</p> <p>B. El directivo aborda los retrasos laborales con el empleado con voz tranquila y respeto; el empleado se disculpa sinceramente, explica los motivos de los retrasos y elaboran juntos un plan de solución. (respuesta correcta).</p> <p>C. El empleado no hizo nada malo, y el director estaba exagerando.</p>	

## MÓDULO 5. Lección 2: Actividad 8

<p><b>Pasos para la resolución de conflictos</b></p>	<p><b>10 min</b></p>	<p><b>Propósito:</b></p> <p>Identificar el orden correcto de los pasos para resolver eficazmente los conflictos en el trabajo.</p> <p>Tras la psicoeducación y los vídeos, el animador pide a los participantes que pongan los pasos de la resolución de conflictos en el orden correcto utilizando la RV.</p>	<p><b>Experiencia de RV - juego de repetición corta</b></p>
--	----------------------	--	---

Pasos Duración	Descripción	Recursos, actividades y materiales
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Toma conciencia de que existe un conflicto.</li> <li>2. Reúne información sobre este tema.</li> <li>3. Comprende todas las perspectivas.</li> <li>4. Mantén una conversación asertiva.</li> <li>5. Encuentra un objetivo común (ganar - ganar).</li> <li>6. Propón ideas prácticas para resolver el problema.</li> </ol>	

## MÓDULO 5. Lección 2: Actividad 9

<b>Conclusión / Preguntas</b>	<b>5 min</b>  <b>Propósito:</b> Reforzar los puntos clave de la lección y animar a los participantes a participar activamente en los debates formulando preguntas. Además, la actividad pretende promover la autorreflexión entre los participantes, incitándoles a identificar estrategias o habilidades que puedan utilizar para gestionar eficazmente los conflictos en el lugar de trabajo.  <b>Procedimiento:</b> El facilitador hace hincapié en los puntos clave de la lección, asegurándose de que los participantes comprenden claramente los conceptos tratados.  El facilitador anima a los participantes a hacer preguntas, fomentando un entorno de aprendizaje interactivo y abordando cualquier duda o preocupación.  Se invita a cada participante a mencionar una estrategia o habilidad que crea que le ayudará a gestionar los conflictos en el trabajo. Esto fomenta la autorreflexión y	<b>Puntos clave</b>
-------------------------------	--	---------------------

Pasos Duración	Descripción	Recursos, actividades y materiales
	<p>brinda a los participantes la oportunidad de compartir puntos de vista y aprender unos de otros.</p> <p><b>Resumen:</b></p> <p>Mediante esta actividad, los participantes tienen la oportunidad de reforzar su comprensión de los conceptos de gestión de conflictos, participar activamente en debates e identificar estrategias prácticas para navegar por los conflictos relacionados con el trabajo.</p>	

# APÉNTICOS

## Apéndice 1

### FOLLETO 1: DEFINICIÓN DE IRA

Nos enfadamos cuando:

- ✓ Estamos heridos.
- ✓ Se violan nuestros derechos/fronteras.
- ✓ Percibimos algo como un hilo.
- ✓ No se satisfacen nuestras necesidades/deseos.
- ✓ Las cosas van mal.
- ✓ Intentamos satisfacer a alguien, pero no podemos.
- ✓ Tenemos experiencias emocionales o físicas negativas.
- ✓ Forma parte de la experiencia humana.
- ✓ Es una emoción primaria.
- ✓ Oscila entre niveles leves e intensos de ira.
- ✓ No podemos evitarlo, ¡pero podemos controlarlo!

## Apéndice 2

### FOLLETO 2: COMPONENTES DE LA IRA



<b>Síntomas físicos (Lo que sentimos)</b>	<b>Síntomas cognitivos (Lo que pensamos)</b>	<b>Síntomas conductuales (Cómo expresamos la ira)</b>
Cambios fisiológicos y físicos (por ejemplo, carreras cardíacas), tensión muscular	Percepción de injusticia (por ejemplo, ser maltratado, ser impedido)	Expresiones faciales (por ejemplo, ceño fruncido, cara roja)
Aumento de los niveles de fuerza y energía	Percepción del hilo (por ejemplo, todo el mundo quiere hacerme daño)	Lenguaje corporal
Cambios en la temperatura corporal (es decir, sudoración o escalofríos).	Errores cognitivos (por ejemplo: Mi jefe <u>siempre</u> me subestima)	Verbalmente (por ejemplo, gritando)

## Apéndice 3

### FOLLETO 3: EMOCIONES OCULTAS

# Anger Iceberg

Icebergs are large pieces of ice found floating in the open ocean. What you can see from the surface can be misleading. Most of the iceberg is hidden below the water.

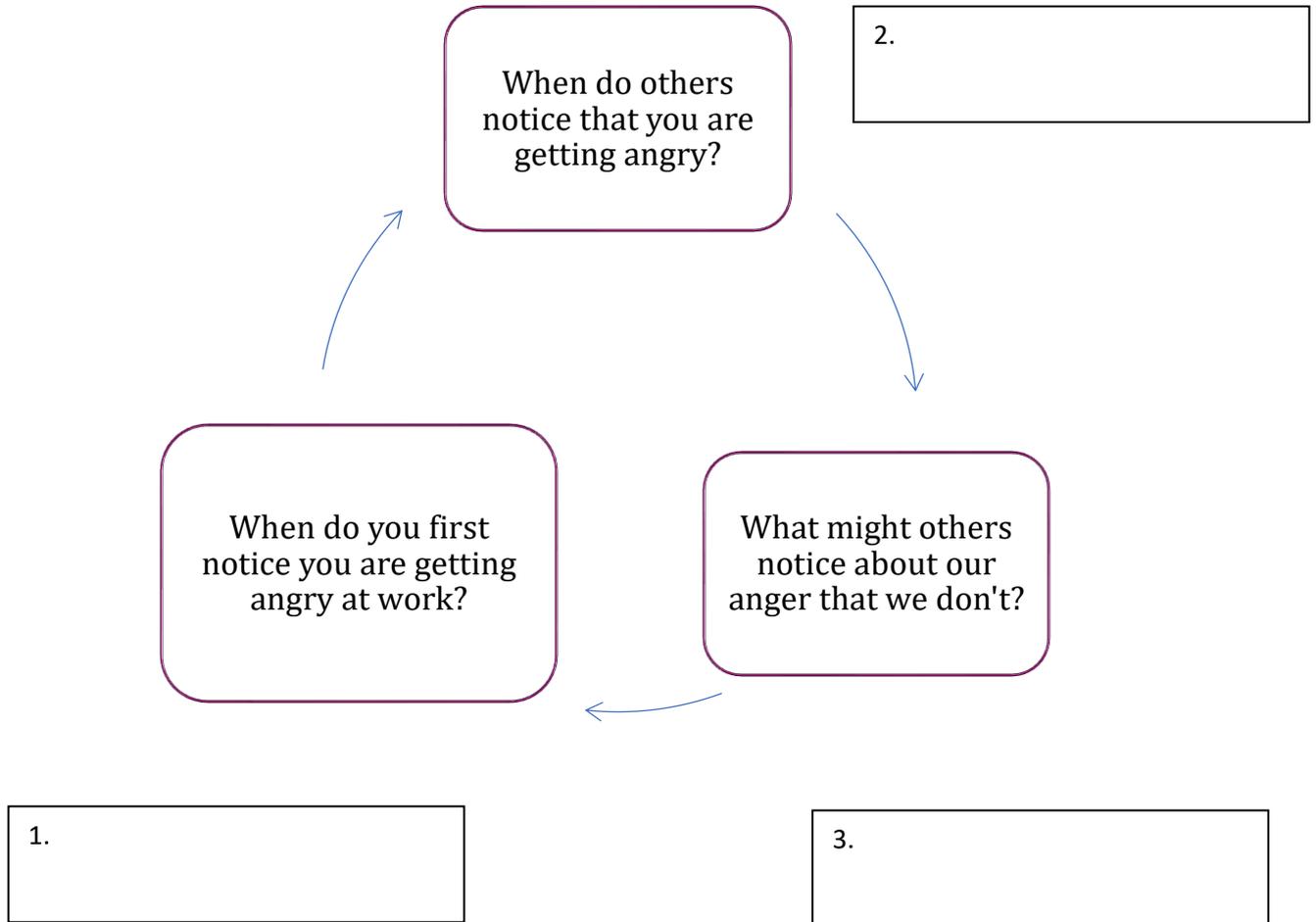
This is how anger works. Often when we are angry, there are other emotions hidden under the surface.



The Gottman Institute

## Apéndice 4

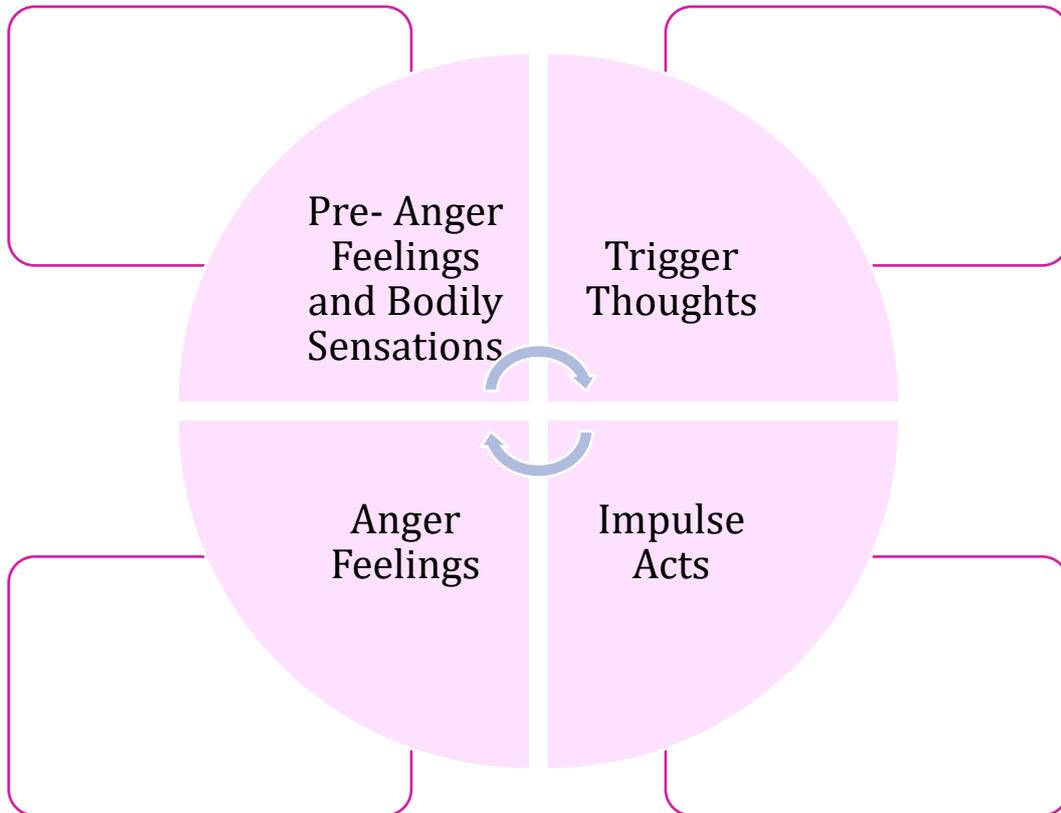
## FOLLETO 4: CÍRCULO DE LA IRA EN EL TRABAJO



### Apéndice 5

## IMPRESO 5: MAPA DE LA IRA

Mapa de la Ira : Sentimientos previos a la ira, pensamientos desencadenantes, sentimientos de ira, actos impulsivos



## Apéndice 6

## FOLLETO 6: CONTROLA TU IRA

### Hay cinco pasos para controlar la ira:

1. Empieza por reconocer lo que sientes. Describe la emoción con palabras.
2. Observa y controla el lenguaje corporal y el comportamiento específicos. ¿Cuál es tu expresión facial, tu postura? ¿Qué dices y cómo lo dices? ¿Qué haces, concretamente, en respuesta a la emoción?
3. Ser Consciente- Da espacio a tus sentimientos y sensaciones. Tómate un descanso y respira. Da un paseo.
4. Comprométete plenamente con tus valores, acciones comprometidas y comportamientos prosociales. Permanece conectado a tus valores. Cuando pienses en comprometerte, ten presente la razón por la que quieres regular tus emociones. ¿Qué ha ocurrido en el pasado cuando actuaste impulsivamente? ¿Hubo costes graves para ti, para los demás? Utiliza los comportamientos prosociales para expresar tu ira de forma saludable.
5. Utiliza tu capacidad de escucha: Muéstrate seguro, negocia con los demás los temas/comportamientos que te enfadan.

## Apéndice 7

### FOLLETO 7: PLAN DE GESTIÓN DE LA IRA EN EL TRABAJO

**Instrucciones:** Rellena la siguiente tabla con tus impulsos, valores y acciones prosociales en el trabajo

Emoción	¿Qué quiere que haga mi impulso?	¿Cuál es el valor con el que se puede conectar? (Selecciona de la lista)	Comprométete con la acción prosocial	Resultado
Ira		Confía en Lealtad Seguridad Amistad Comunicación Compromiso Seguridad Respeta Conecta con los demás Ayuda Equidad		

## Apéndice 8

### FOLLETO 8: TIPOS DE CONFLICTO

**Conflictos de personalidad o desacuerdos entre individuos;** estos enfrentamientos son impulsados y perpetuados por emociones como la ira, el estrés y la frustración.

**El conflicto sustantivo está más relacionado con cuestiones laborales;** tareas asignadas, responsabilidades en el trabajo, etc.

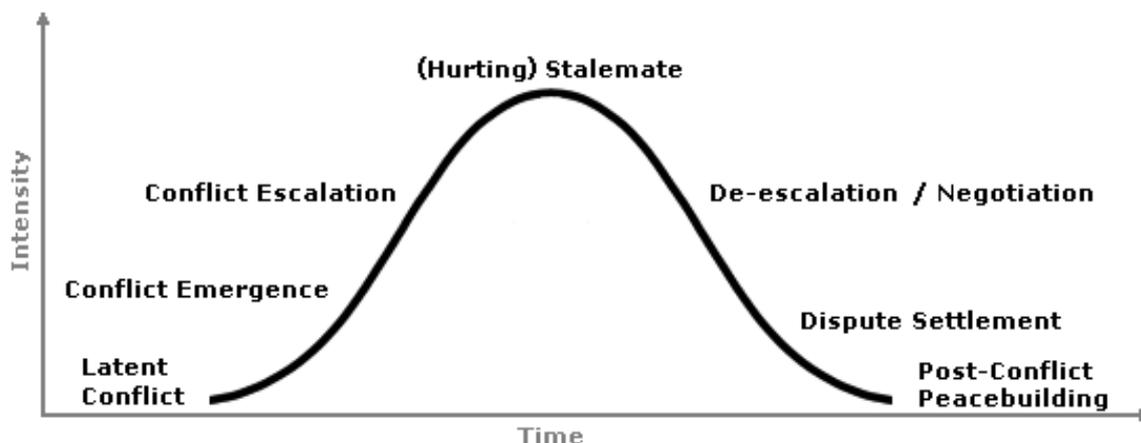
## Anexo 9

### FOLLETO 9: LAS FASES DEL CONFLICTO

1. El conflicto se produce cuando hay incompatibilidad de objetivos entre dos o más personas, lo que podría desembocar en un conflicto abierto. En esta fase puede haber tensión en la relación y/o un deseo de evitar el contacto con el otro.
2. Conflicto; un periodo tras el conflicto en el que las frustraciones subyacentes son lo suficientemente fuertes, un "acontecimiento desencadenante" marca la aparición.
3. La escalada se refiere a un aumento de la intensidad del conflicto y de la severidad de las tácticas utilizadas para provocarlo. Está impulsada por cambios en el interior de cada una de las personas y por nuevas pautas de interacción entre ellas.
4. Negociación; una situación en la que ninguna de las partes puede ganar, pero mantener el conflicto será muy perjudicial para ambas.
5. La desescalada, cuando es adecuada, puede conducir a una resolución más satisfactoria de los problemas. En general, la desescalada implica expresar un interés genuino por lo que comunica la otra persona, utilizando un lenguaje respetuoso y claro mientras se entabla un discurso significativo.
6. La resolución o arreglo es el proceso de resolver disputas entre dos personas.
7. La construcción de la paz tras el conflicto; La resolución del conflicto.

## Apéndice 10

### FOLLETO 10: DEBATE SOBRE EL CONFLICTO



**Instrucciones:** En parejas, comentad vuestra experiencia de una situación conflictiva en el trabajo entre tú y otra persona.

**Describe la situación conflictiva en el trabajo:**

**Identifica los pensamientos negativos:**

**Identifica las respuestas emocionales y de comportamiento:**



## Apéndice 11

### FOLLETO 11: CONSEJOS PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Consejos para la resolución de conflictos
➤ Reconoce el conflicto (plantea el desacuerdo/argumento/crítica).
➤ Gestiona tus emociones.
➤ Define el problema y recoge información sobre el conflicto.
➤ Comprende la posición del otro (muestra empatía).
➤ Aplicar la escucha activa (por ejemplo, parafrasear, lenguaje corporal apropiado, etc.)
➤ Reconocer las críticas
➤ Busca y evalúa todas las soluciones posibles (encuentra los pros y los contras).
➤ Acuerda y aplica la mejor línea de actuación.

## Apéndice 12

### FOLLETO 12: ESCENARIOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

**Instrucciones:** Lee atentamente cada escenario y selecciona el final que describa mejor la resolución eficaz de conflictos en el trabajo.

#### **Supuesto 1:**

Anoche tuviste una noche terrible y llegaste 20 **minutos** tarde al trabajo.

**Tu jefe se quejó de este retraso y te pidió educadamente que no repitieras este comportamiento.**

**Selecciona tu respuesta para responder al conflicto:**

1. Le ignoraste y no prestaste atención a sus quejas.
2. Subestimaste la importancia de tu retraso.
3. Empezaste a gritarle.
4. Te disculpaste, intentaste explicar lo ocurrido y te comprometiste a intentar llegar a tiempo.

**Supuesto 2:**

**Tu colega ha detectado algunos errores en tu trabajo. Acudió a ti para tratar educadamente estos errores con el fin de mejorar tu rendimiento.**

**Selecciona tu respuesta para gestionar el conflicto:**

1. Le atacaste verbalmente.
2. No prestaste atención a sus comentarios.
3. Apreciaste su evaluación e intención y pediste ayuda para corregir los errores.
4. Te sentiste amenazado por su evaluación y empezaste a gritar.

**Escenario 3:**

**Tuviste un desacuerdo con un cliente sobre cómo habías reconstruido su cocina. Te habló de forma muy agresiva y subestimó tus capacidades para hacer el trabajo.**

**Selecciona tu respuesta para gestionar el conflicto:**

1. Dejaste la conversación, sin decirle nada y no volviste al trabajo al día siguiente.
2. Intentaste mantener la calma y explicarle las razones por las que habías elegido ese método concreto para reconstruir su cocina. Utilizaste algunos términos técnicos, para demostrarle que conoces tu trabajo.
3. Empezaste una pelea con él.
4. Le hablaste agresivamente, haciéndole comentarios muy negativos.