



Breaking the Ceiling

Resolución de Conflictos

Actividad Colaborativa

2022-1-DE02-KA220-VET-000085146



Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.

Título: “Ejercicio de Análisis y Resolución de Conflictos”	
Introducción	¡Os damos la bienvenida al Ejercicio de Análisis y Resolución de Conflictos! Esta sesión interactiva lo sumergirá en un caso del mundo real y lo guiará a través de las etapas de identificación, análisis y resolución de conflictos. Al profundizar en las complejidades de un escenario laboral, obtendrá información valiosa sobre estrategias efectivas de resolución de conflictos.
Objetivos	1. Aplicaciones en el mundo real: Aplicar teorías y principios de resolución de conflictos a un escenario práctico en el lugar de trabajo. 2. Identificación de conflictos: Perfeccione sus habilidades para reconocer diferentes formas de conflicto dentro de entornos profesionales. 3. Análisis en profundidad: Realizar un análisis integral de las dinámicas subyacentes que contribuyen al conflicto. 4. Resolución Estratégica: Desarrollar estrategias para resolver conflictos, fomentar la colaboración y promover el respeto mutuo. 5. Enfoques inclusivos de género: Considerar e integrar perspectivas inclusivas de género en las estrategias de resolución de conflictos.
Estructura del ejercicio	
Paso 1: Presentación del caso	- Las personas participantes recibirán un estudio de caso detallado que describa un conflicto laboral específico. El caso proporcionará información sobre las partes involucradas, la naturaleza del conflicto y el contexto en el que surgió.
Paso 2: Identificación del conflicto	- Identificar y enumerar los diferentes tipos de conflictos presentes en el caso. Considere los factores interpersonales, estructurales y culturales que contribuyen al conflicto.
Paso 3: Análisis de conflictos	- Analizar la dinámica subyacente del conflicto, incluidas las perspectivas individuales, las fallas de comunicación y las posibles fuentes de tensión. Utilice modelos o marcos de resolución de conflictos relevantes.
Paso 4: Estrategias de resolución	- Proponer estrategias prácticas para la resolución de los conflictos planteados en el caso. Considere técnicas de comunicación, enfoques colaborativos y cualquier ajuste estructural necesario.
Paso 5: Consideraciones de inclusión de género	- Evaluar sus estrategias propuestas desde una perspectiva inclusiva de género. Considere cómo los diferentes géneros podrían percibir o verse afectados por las resoluciones sugeridas.
Paso 6: Discusión grupal	- Participar en una discusión grupal donde las personas participantes comparten sus análisis y soluciones propuestas. Discuta la efectividad de diferentes estrategias y explore los matices de la resolución de conflictos con inclusión de género.
Conclusión:	Al participar activamente en este ejercicio, mejorará sus habilidades analíticas y de resolución de conflictos y desarrollará una comprensión matizada de cómo la dinámica de género puede influir

	en los conflictos y su resolución en el lugar de trabajo. Sus conocimientos contribuirán a fomentar un entorno profesional más inclusivo y colaborativo.
Escenario 1: Resolución de tensiones interdepartamentales	
Descripción	En la bulliciosa startup tecnológica, los pasillos resonaban con el zumbido de la innovación, pero dentro de sus límites dinámicos, se gestaba un choque de mundos entre los equipos de Ingeniería y Marketing. No fue simplemente una divergencia de roles, sino una intrincada danza de estilos de comunicación conflictivos forjada por una historia de faltas de comunicación. Al mando del equipo de ingeniería estaba Jake, un experimentado director de proyectos cuyo mundo giraba en torno a documentación precisa y planes meticulosamente estructurados. Por otro lado, Maya, la vivaz líder del equipo de marketing, encarnaba el espíritu de una estrategia dinámica y creativa. Su dominio prosperó gracias a la flexibilidad, las rápidas adaptaciones a los cambios del mercado y la aceptación de lo impredecible. El conflicto se desarrolló como una trama secundaria durante el último lanzamiento del producto, un esfuerzo de alto riesgo para la startup. El equipo de Marketing, en su incesante búsqueda de creatividad, se embarcó en varios cambios espontáneos sin enviar notificaciones oportunas a sus homólogos de Ingeniería. Las consecuencias fueron rápidas e impactantes: una inquietante desalineación de recursos, retrasos en cascada en los cronogramas y una flagrante falta de coordinación manifestada en una sinfonía caótica. Jake, mientras atravesaba las consecuencias de cambios inesperados, encontró que la frustración burbujeaba. El caos señaló a Maya, quien se convirtió en la arquitecta de la discordia a los ojos del equipo de ingeniería. Comenzó el juego de culpas, las tensiones aumentaron y surgieron grietas dentro de la atmósfera que alguna vez fue de colaboración, amenazando con fracturar la cohesión entre los equipos de Ingeniería y Marketing. El choque entre precisión y creatividad era ahora una tensión palpable que necesitaba resolución
Análisis	
1. Identificar cuestiones clave	Enumere los principales problemas que contribuyen al conflicto entre los equipos de ingeniería y marketing.
2. Analizar perspectivas	Considere las perspectivas de ambos equipos. ¿Cómo percibe cada equipo el papel, la comunicación y la transparencia del otro?
3. Examinar las fallas de comunicación	Explore cómo las fallas en la comunicación están afectando la colaboración. ¿Qué se podría hacer diferente para mejorar la comunicación?

4. Evalúe expectativas poco realistas	Evaluar el impacto de expectativas poco realistas en ambos equipos. ¿Cómo se pueden establecer expectativas de manera más realista?
Estrategias de resolución	
1. Canales de Comunicación	Sugerir formas específicas de mejorar la comunicación entre ingeniería y marketing.
2. Sesiones de estrategia conjunta	Proponer ideas para sesiones de estrategia conjuntas para mejorar la colaboración y establecer expectativas realistas.
3. Talleres de Capacitación	Recomendar temas y actividades del taller para mejorar la comprensión del equipo.
4. Mediación de liderazgo	Describe los pasos para una sesión mediada por el liderazgo y el desarrollo de un protocolo de resolución de conflictos.
Otras sugerencias	
Consideraciones de inclusión de género	Asegúrese de que las estrategias de resolución consideren cualquier posible dinámica de género dentro de los equipos. Considere brindar capacitación sobre cómo reconocer y abordar los prejuicios inconscientes y promover la participación igualitaria de todas las personas del equipo.

Escenario 2: Conflicto de coordinación del proyecto	
Descripción	En la gestión de proyectos, donde los plazos son sagrados y la precisión es primordial, una tormenta en ciernes amenazó la armonía dentro de un equipo de proyecto colaborativo. Los actores principales de este drama fueron dos figuras fundamentales: el minucioso Coordinador del Proyecto, Alex, y el aparentemente distraído Colaborador, Taylor. Fondo: Alex, el coordinador del proyecto, era la columna vertebral del equipo. Con una reputación de precisión y un compromiso inquebrantable de seguir las reglas, Alex había llevado a cabo con éxito numerosos proyectos hasta su finalización. Por otro lado, Taylor, un colaborador creativo con una inclinación por superar los límites, era conocido por realizar un trabajo excepcional, pero no necesariamente dentro de plazos estrictos. Escenario de conflicto: A medida que se desarrollaba el proyecto, surgió una tensión palpable. Aunque eran de gran calidad, los resultados de Taylor siempre llegaban en el último minuto, a menudo incompletos. El efecto dominó fue profundo: los cronogramas del proyecto se vieron comprometidos y hubo que ampliar los plazos. Esto puso en peligro la entrega final y puso en riesgo la salud financiera del proyecto. Alex, mientras hacía malabarismos con la responsabilidad de la coordinación del proyecto, sintió que la frustración iba arrastrándose. Debido a las contribuciones retrasadas de Taylor, la planificación meticulosa y el cumplimiento de los

	cronogramas parecieron desmoronarse. La frustración se transformó en signos visibles de estrés, lo que afectó la dinámica general del equipo. Colaboraciones y dinámicas pasadas: Al profundizar en las raíces del conflicto, se hizo evidente que este choque no fue un evento independiente. Alex, con un historial de proyectos exitosos, vio que el enfoque de Taylor amenazaba el orden establecido. Por otro lado, en sus actividades creativas, Taylor se sentía limitada por lo que percibía como plazos rígidos impuestos por Alex. Diferencias culturales y consideraciones de género: Añadiendo complejidad a la mezcla estaban sutiles diferencias culturales y consideraciones de género. Alex, con un estilo de liderazgo arraigado en la precisión y la estructura, encarnaba un enfoque más tradicional. Al navegar por el ámbito creativo, Taylor aportó una perspectiva más fluida y contemporánea. El choque de estos estilos, exacerbado aún más por la dinámica de género, se convirtió en un subtexto en la narrativa más amplia del conflicto. A medida que los plazos del proyecto seguían acortándose, los niveles de estrés aumentaron. No fue simplemente un choque de estilos de gestión de proyectos, sino una interacción matizada de personalidades, colaboraciones pasadas, matices culturales y dinámicas de género que exigieron una navegación cuidadosa. El escenario estaba preparado para un viaje hacia la comprensión y la resolución.
Análisis	
1. Identificar los problemas centrales	Enumere los principales problemas que causan conflicto entre Sarah y Alex.
2. Examinar la puntualidad y la calidad	Considere cómo las presentaciones de último momento de Alex afectan los plazos y la calidad del proyecto.
3. Evaluar los riesgos financieros	Analizar los riesgos financieros asociados a los retrasos en los proyectos. ¿Cuáles son las posibles consecuencias para la agencia?
4. Evaluar las fallas de comunicación	Investiga las fallas de comunicación entre Sarah y Alex. ¿Cómo se podría mejorar la comunicación?
Estrategias de resolución	
1. Protocolos de comunicación claros:	Proponer protocolos de comunicación específicos para Sarah y Alex.
2. Herramientas	Recomendar herramientas de gestión de proyectos adecuadas para mejorar la visibilidad y la colaboración.

de gestión de proyectos																													
3. Capacitación y Talleres	Sugerir temas y actividades para sesiones de capacitación para mejorar las habilidades de gestión de proyectos y gestión del tiempo.																												
4. Mediación para la resolución de conflictos	Describe los pasos para una sesión de mediación entre Sarah y Alex, incluida la creación de un plan de resolución de conflictos.																												
Otras sugerencias																													
Consideraciones de inclusión de género	Asegúrese de que las estrategias de resolución consideren cualquier dinámica potencial de género dentro del equipo, promoviendo la participación igualitaria y abordando los posibles sesgos que puedan afectar el proceso de resolución. Este estudio de caso proporciona a las personas participantes un escenario práctico para analizar y aplicar estrategias de resolución de conflictos dentro de un contexto de gestión de proyectos, fomentando la comunicación, la gestión del tiempo y las habilidades colaborativas de resolución de problemas.																												
Anexo	Escala Likert <table><thead><tr><th></th><th>Muy en desacuerdo</th><th>Discrepar</th><th>Aceptar</th><th>Totalmente de acuerdo</th></tr></thead><tbody><tr><td>Me siento segura de mi capacidad para identificar y abordar conflictos en el lugar de trabajo.</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Fomento activamente una cultura de comunicación abierta y resolución de conflictos dentro de mi equipo.</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Soy receptiva a diferentes estrategias y enfoques de resolución de conflictos.</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Creo que los conflictos, cuando se abordan de manera constructiva, pueden</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></tbody></table>					Muy en desacuerdo	Discrepar	Aceptar	Totalmente de acuerdo	Me siento segura de mi capacidad para identificar y abordar conflictos en el lugar de trabajo.					Fomento activamente una cultura de comunicación abierta y resolución de conflictos dentro de mi equipo.					Soy receptiva a diferentes estrategias y enfoques de resolución de conflictos.					Creo que los conflictos, cuando se abordan de manera constructiva, pueden				
	Muy en desacuerdo	Discrepar	Aceptar	Totalmente de acuerdo																									
Me siento segura de mi capacidad para identificar y abordar conflictos en el lugar de trabajo.																													
Fomento activamente una cultura de comunicación abierta y resolución de conflictos dentro de mi equipo.																													
Soy receptiva a diferentes estrategias y enfoques de resolución de conflictos.																													
Creo que los conflictos, cuando se abordan de manera constructiva, pueden																													

	conducir a cambios positivos.				
	Estoy abierta a recibir comentarios sobre mi papel en los conflictos laborales.				

¡Felicitaciones por completar el módulo de capacitación en resolución de conflictos!

Al participar activamente en estos ejercicios, habrá dado pasos importantes para convertirse en una comunicadora más eficaz y un recurso valioso para la resolución de conflictos.

Continúe practicando estas habilidades para crear un ambiente de trabajo positivo y colaborativo.

No dude en comunicarse si tiene alguna pregunta o necesita más orientación.
¡Mucha suerte en tu camino hacia dominar la resolución de conflictos en el lugar de trabajo!