

Coaching de equipos y gestión de conflictos





Datos del curso

- **Dos sesiones de 2 horas.**
- **Primera sesión: 16/11/2022**
- **Segunda sesión: 23/11/2022**
- **Horario: 18:00-20:00**
- **Idioma: cast**



¿Quién es quién?

- TaPuntu
- Asociación/personas



Objetivos del curso

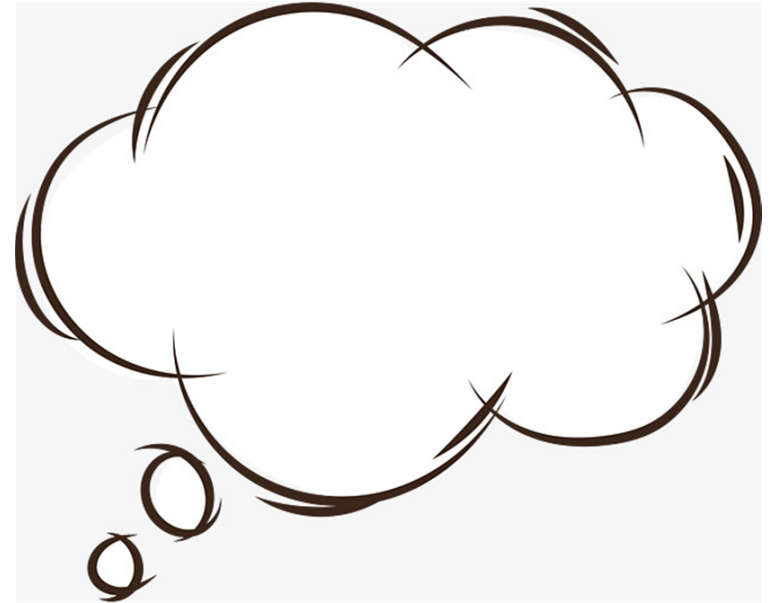
- **Coaching de equipos**
- **Gestión de conflictos**

Reflexión inicial



Reflexión inicial

CONFLICTOS

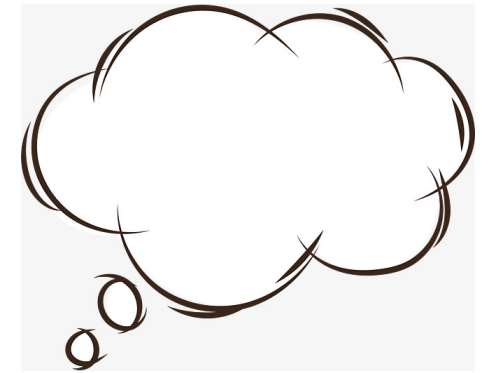


Definición

- **Problemas**
- **Conflictos**
 - ¿Sabemos diferenciar entre conflicto y problema?
 - ¿Cuál es la principal diferencia?



Definición



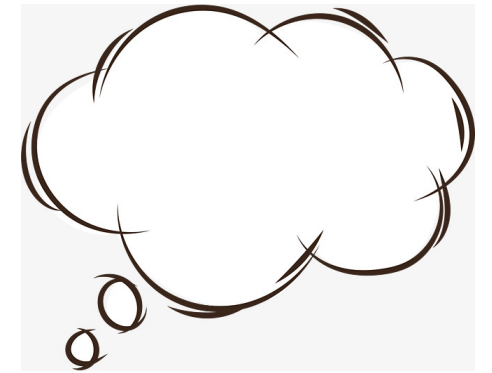
- **Problemas**

- Un problema es una circunstancia en la cual se llega a generar un obstáculo en el curso normal de las cosas y requiere de una solución.

- **Conflictos**

- El conflicto es una situación en la que dos o más personas con intereses diferentes o contrapuestos confrontan sus posiciones con el objetivo de neutralizar, eliminar o dañar al rival.
- Las diferentes partes o subgrupos de una organización se han transformado en representantes de cada una de las fuerzas.
- Enfrentamiento.

Definición



- **Conflictos (RAE)**
 - Combate, lucha, pelea. U. t. en sent. fig.
 - Enfrentamiento armado.
 - Apuro, situación desgraciada y de difícil salida.
 - Coexistencia de tendencias contradictorias en el individuo, capaces de generar angustia y trastornos neuróticos.
 - Momento en que la batalla es más dura y violenta.
 - En las relaciones laborales, el que enfrenta a representantes de los trabajadores y a los empresarios

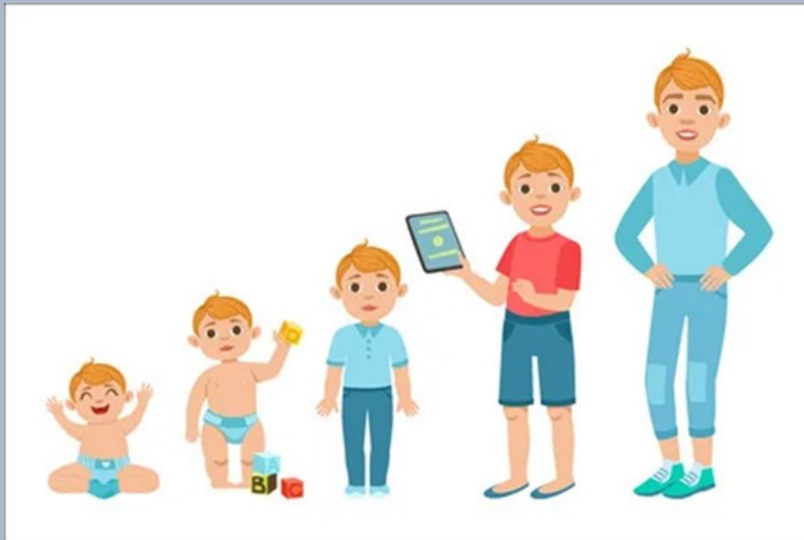
Definición

Principal diferencia entre conflicto y problema

- Componente



Reflexión inicial



Definición

¿Qué nos exige un conflicto?

- Dar con recursos que no sabíamos que teníamos (personalmente o grupalmente)
- Aprender algo nuevo (personalmente, sobre otra persona, sobre la situación, sobre la vida...)
- Nos exige ir más allá de lo que creíamos era nuestro límite



Definición

¿Cómo **NO** debemos actuar ante un conflicto?

- Ignorándolo
- Buscando culpables
- Acordando soluciones irreales o que no están a nuestro alcance
- Sintiéndonos víctimas de la situación

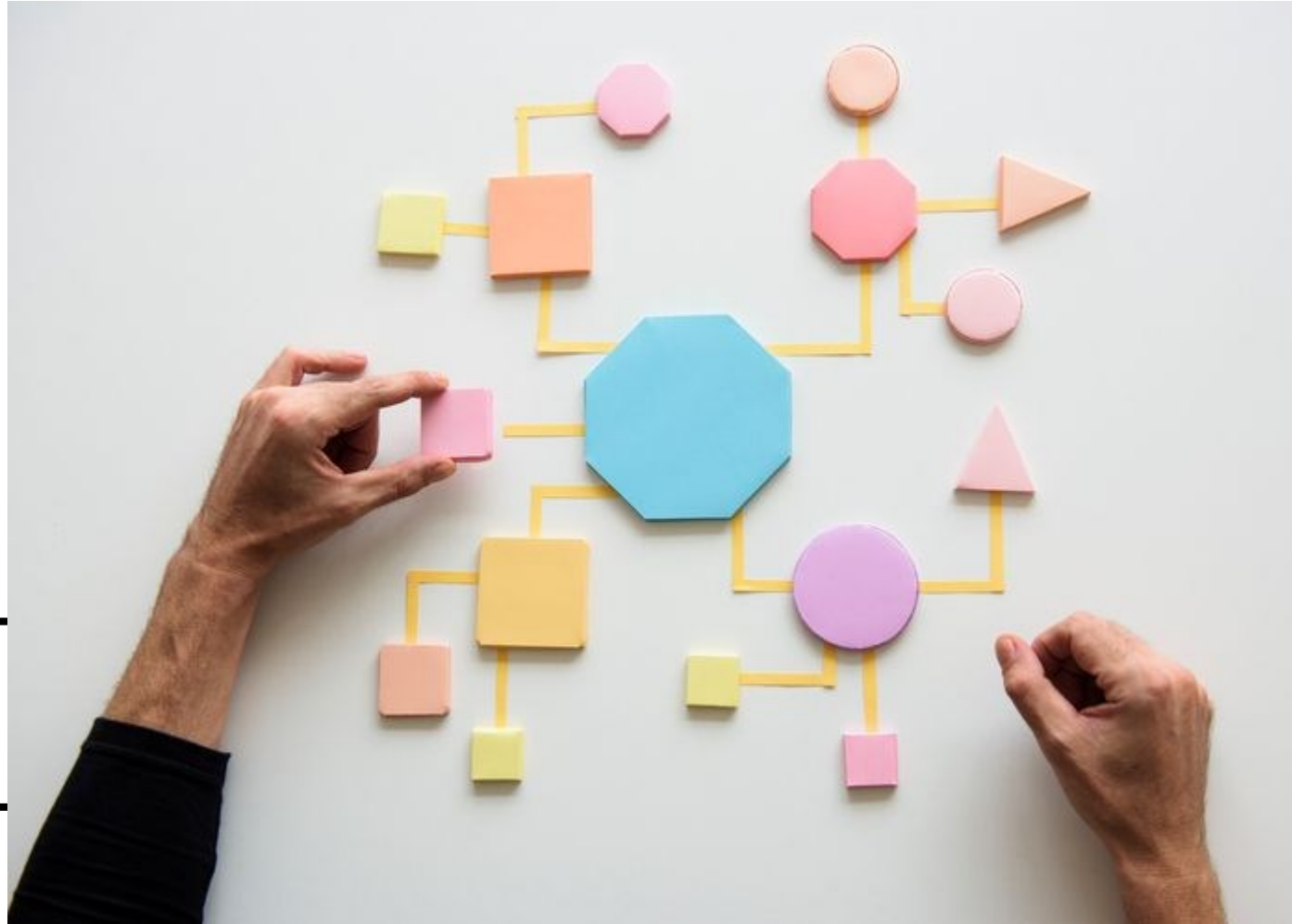
En muchísimos casos los conflictos no se gestionan correctamente ni en el momento oportuno, es por ello que los vemos como algo negativo, lucha, pelea o ruptura. Pero deberíamos darnos cuenta que el problema no es el conflicto sino su mala gestión.



Reflexión inicial

¿QUIÉN CUIDA DE ESE ASPECTO EN LA ORGANIZACIÓN?

Organización





¿CÓMO CUIDAR DE ESE ASPECTO EN LA ORGANIZACIÓN?

¿Cómo cuidar este aspecto?

Recomendaciones

1. **Designar** persona o grupo **responsable** dentro de la organización.
 - Inteligencias múltiples de Gardner. [Enlace](#)



¿Cómo cuidar este aspecto?

Recomendaciones

2. Trabajo de **sensibilización**:

- El bienestar de las personas aspecto clave a interiorizar por toda la organización.
- Las organizaciones las componen las personas y estas van a transcurrir por diferentes épocas y nivel de motivación durante etapas. Hay que poner atención a este aspecto sino puede traer el fracaso de la propia organización.
- Cambio de paradigma: la existencia del conflicto va a ser una realidad siempre que estemos trabajando el grupo/equipo y será interesante verlo como algo beneficioso para poder cambiar.



¿Cómo cuidar este aspecto?

Recomendaciones

3. Principales **funciones** de la persona o grupo responsable del cuidado:
 - **Prevención:** Cuidado del equipo, clima organizacional.
 - **Afrontamiento:** Gestión y resolución de conflictos.



¿Cómo cuidar este aspecto?

Recomendaciones

3. Principales funciones de la persona o grupo responsable:

- **Prevención: Cuidado del equipo, clima organizacional.**
 - Comunicación no violenta: competencias clave
 - Cuidar el clima organizacional

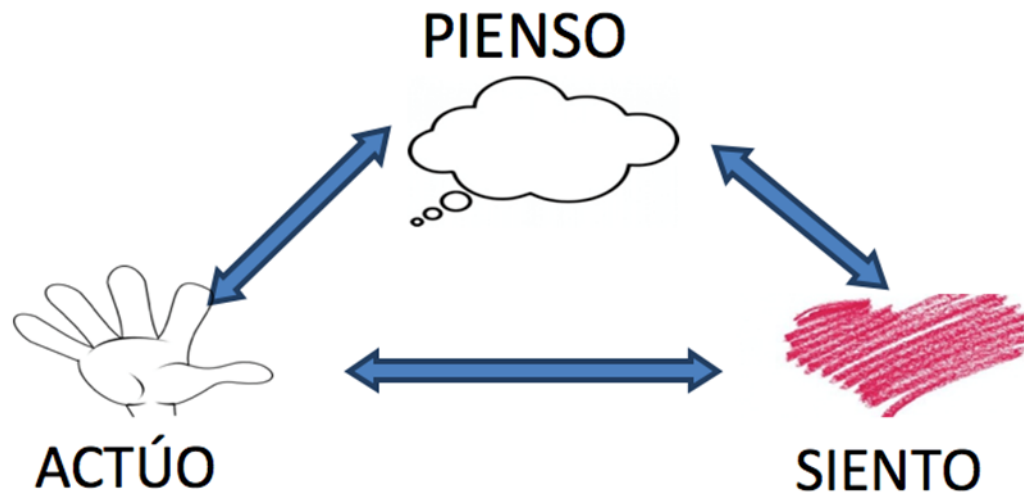
¿Cómo cuidar este aspecto?

- **Prevención**
 - Comunicación no violenta
 - Competencias clave a trabajar



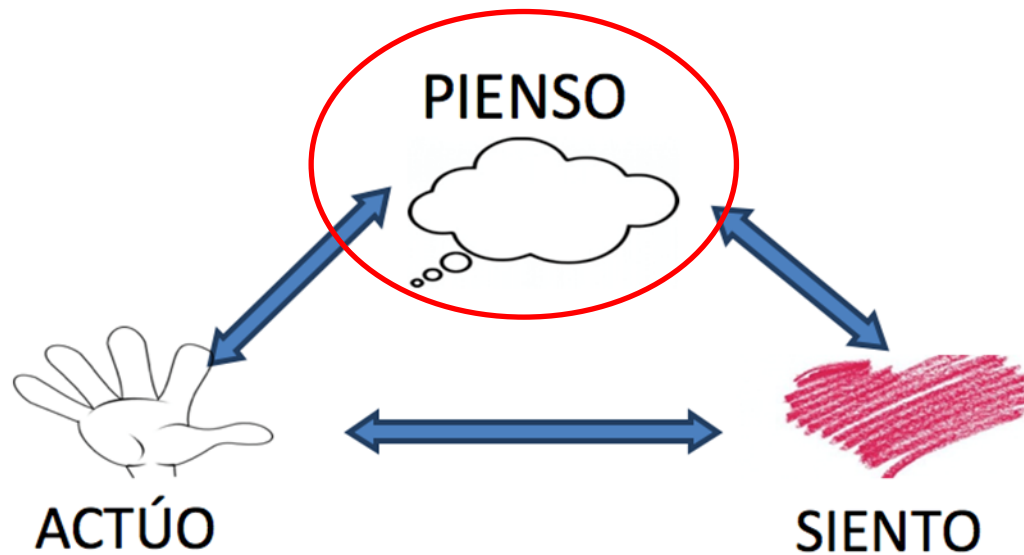
¿Cómo cuidar este aspecto?

- Prevención: Comunicación no violenta



¿Cómo cuidar este aspecto?

- Prevención: Comunicación no violenta



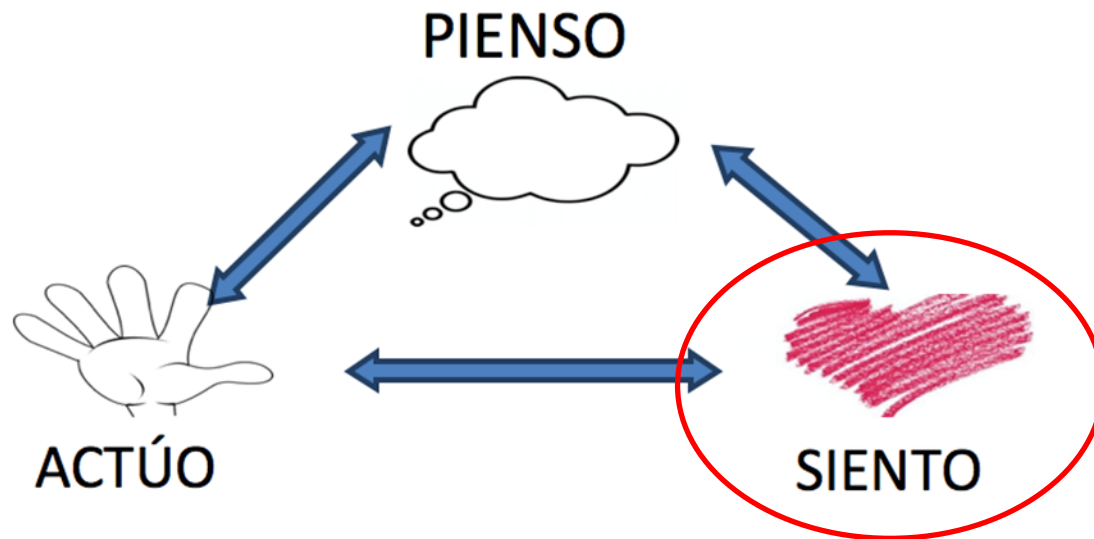
¿Cómo cuidar este aspecto?

- **Prevención: Comunicación no violenta**
 - El mapa no es el territorio (PNL)
 - El cerebro filtra la información, solo una parte de todas las cosas que vemos, sentimos, escuchamos y percibimos es procesada.
 - Además esta información tiene que pasar un filtro interno que varía en función de nuestras creencias, valores, intereses preocupaciones, estado de ánimo, etc. Este conjunto de filtros crean nuestro propio mapa del mundo.



¿Cómo cuidar este aspecto?

- **Prevención: Comunicación no violenta**



Definición

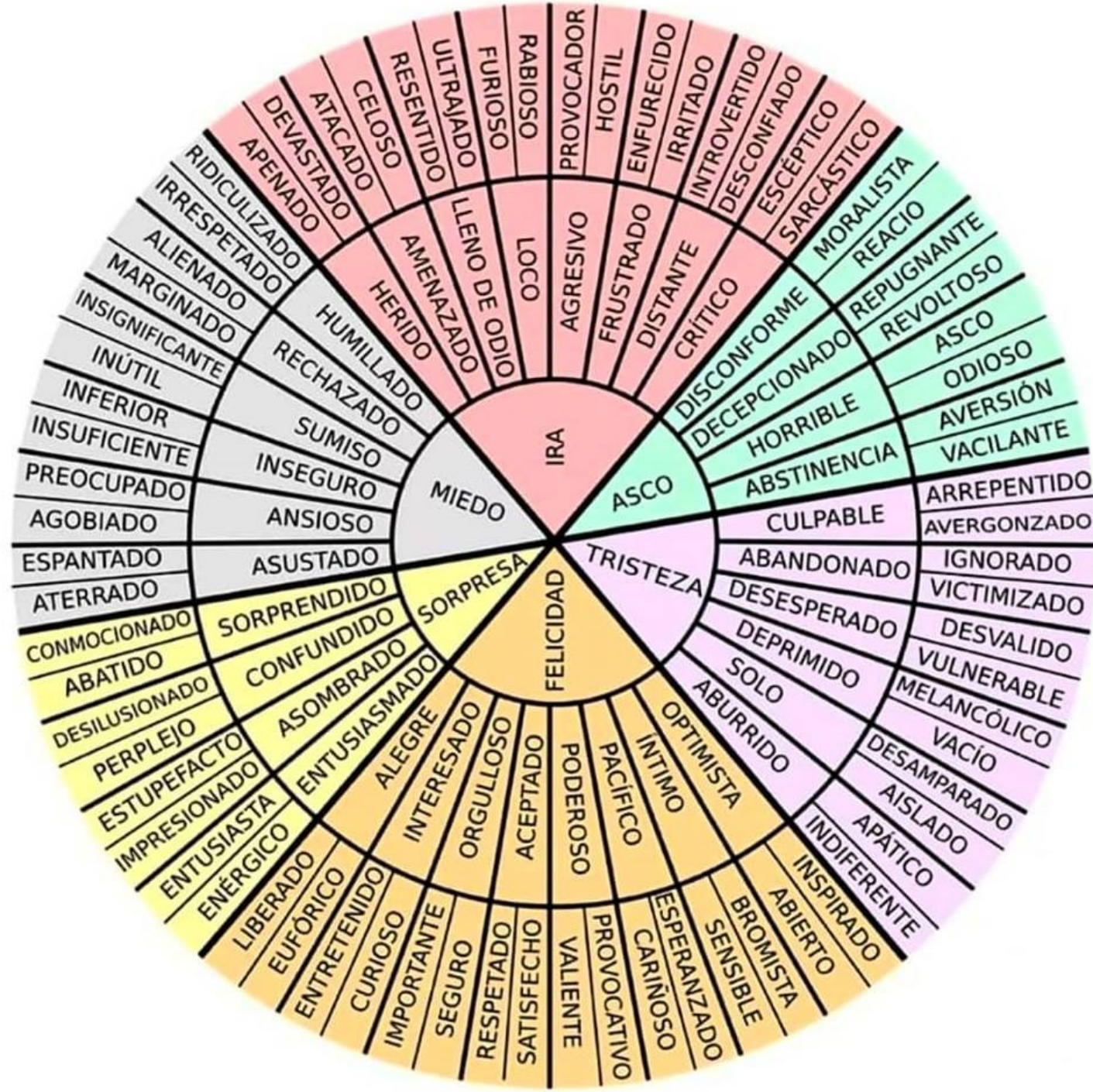
- **Emociones:** De poca duración, repentina, de gran intensidad.
- **Sentimientos:** Surgen de la reflexión, permanente, interiorizado.

“las emociones son estados físicos que surgen de las respuestas del cuerpo a todos los estímulos externos que nos envuelven. Los sentimientos aparecen después en forma estados mentales”

Definición

- Emociones de base según [Paul Eckman](#) (1970):

1. Sorpresa
2. Asco
3. Tristeza
4. Felicidad
5. Ira
6. Miedo

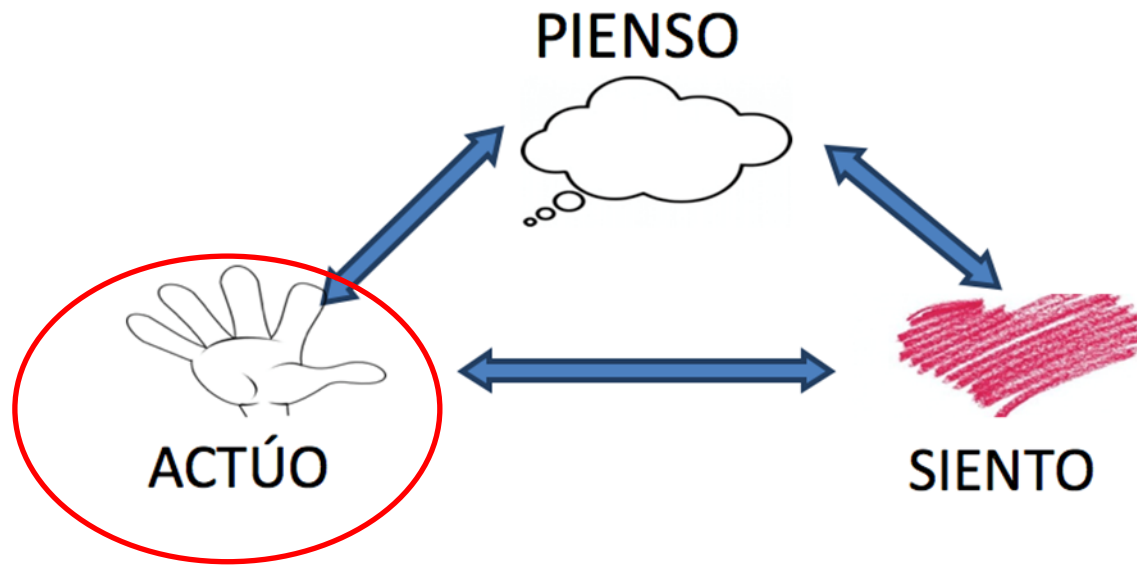


Definición

- Funciones de las emociones de base:
 - **Sorpres**a: para hacer frente a este estímulo recién creado, esta función es válida para poner en blanco nuestra mente. Despierta la atención, la exploración y la curiosidad y se produce una emoción positiva o negativa.
 - **Asco**: función de rechazar todo lo que pueda provocar una intoxicación.
 - **Tristeza**: sirve para aceptar la pérdida de una persona, de una situación o de una experiencia. Nos suele permitir el análisis interno. Si esta emoción persiste, se convierte en un sentimiento a cultivar.
 - **Alegría**: orientará nuestro cuerpo a la acción. Si nos hemos fijado un objetivo y hemos conseguido este, esta emoción nos orientará a volver a realizar esa acción. Es la más positiva de todas las emociones, ya que tiene una relación directa con la felicidad y el placer.
 - **Enfado**: la emoción que se genera para poner límites, para alejarnos. Puede suponer la obtención de la capacidad de dar una negativa.
 - **Miedo**: tenemos una emoción que sirve para protegernos ante un peligro. Al mismo tiempo, si se gestiona mal, podría suponer no afrontar ese riesgo.

¿Cómo cuidar este aspecto?

- **Prevención: Comunicación no violenta**



¿Cómo cuidar este aspecto?

- **Prevención: Comunicación no violenta**

- Actuo: comportamientos más comunes

- PASIVO
- AGRESIVO
- ASERTIVO



¿Cómo cuidar este aspecto?

- **Prevención: Comunicación no violenta**



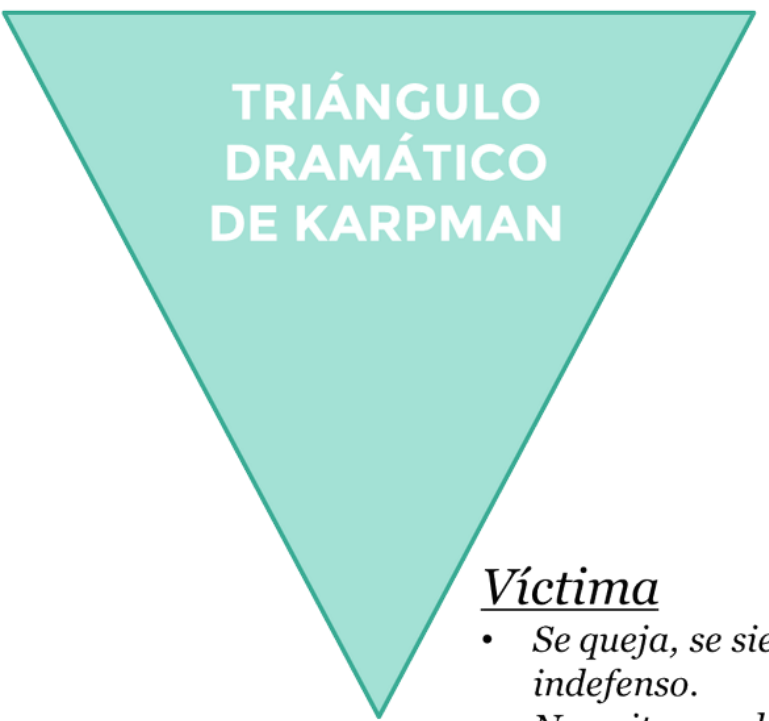
Reto de trabajar un comportamiento asertivo

- Las respuestas agresivas y pasivas suelen generar estrés.
- En el caso de los pasivos, esa actitud le llevará a vivir a disposición de los demás, con todas las consecuencias que ello conlleva.
- En la segunda posición, es decir, la agresiva, tras el conflicto, normalmente se le presenta el cansancio y el arrepentimiento.
- Por ello, el objetivo debería ser la actitud ASERTIVA, por eso deberíamos apostar, para hacer frente a situaciones difíciles o conflictos.

RELACIONES NO EQUILIBRADAS

Perseguidor

- *Elabora muchas normas.*
- *Necesita que le reconozcan su autoridad.*



The diagram consists of a large, light blue downward-pointing triangle. Inside the triangle, the text 'TRIÁNGULO DRAMÁTICO DE KARPMAN' is written in white, bold, uppercase letters. The triangle is centered on the slide, with the 'Perseguidor' role to its left, the 'Salvador' role to its right, and the 'Víctima' role below its bottom vertex.

TRIÁNGULO
DRAMÁTICO
DE KARPMAN

Salvador

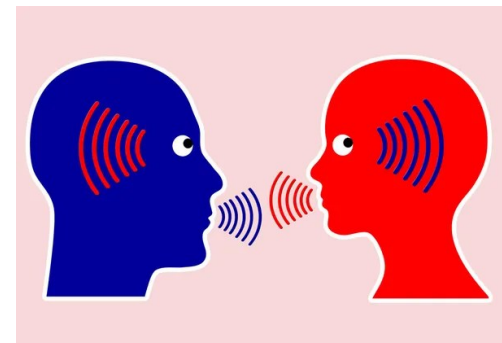
- *Ofrece ayuda aunque no se la soliciten.*
- *Necesita que le necesiten.*

Víctima

- *Se queja, se siente indefenso.*
- *Necesita ayuda permanente.*

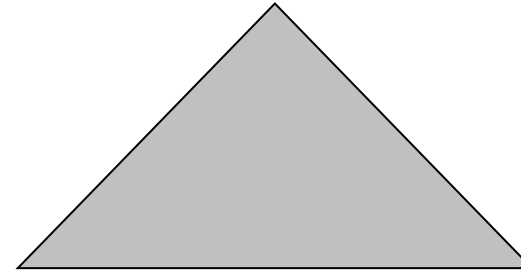
¿Cómo cuidar este aspecto? necesarios

- **Comunicación no violenta**
 - Competencias comunicativas que sería interesante trabajar par conseguir una comunicación no violenta y un clima organizacional saludable:
 - Empatía
 - Escucha activa



ESCUCHAR

Activamente, siendo conscientes de todos los elementos en silencio (datos, opiniones y emociones), comprendiendo el objetivo comunicativo y el contexto del otro. Sin juzgar



RESPONDER

Responder sin atacar.
Sabiendo que estás preparado psicológicamente.
No respondas antes de escuchar, escucha, piensa, responde.

FEED BACK

Hacer preguntas, asegurarse de que has entendido
Sintetizar y obtener confirmación de la correcta comprensión

¿Cómo cuidar este aspecto?

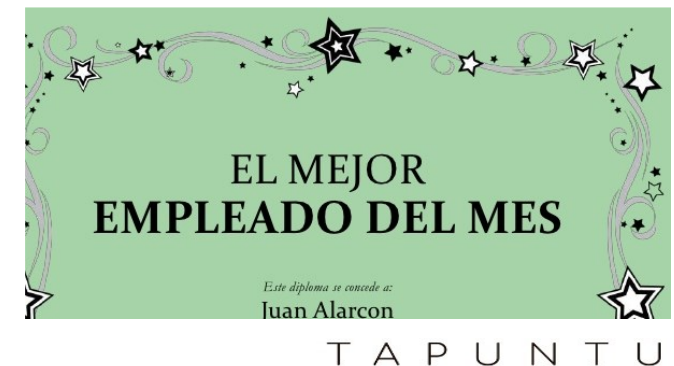
Recomendaciones

3. Principales funciones de la persona o grupo responsable:

- **Prevención: clima organizacional.**
 - Gestión de quejas y reclamaciones
 - Reuniones dedicadas al cuidado (puntos a mejorar y aspectos positivos o reconocimientos)
 - Eventos sociales para llevar a cabo espacios informales
 - Reflexión: ¿cómo queremos cuidarnos?

¿Cómo cuidar este aspecto?

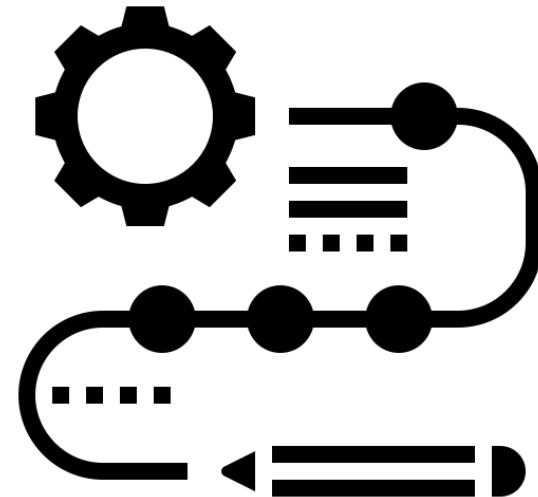
- **Eventos sociales: ejemplos**



¿Cómo cuidar este aspecto?

Recomendaciones

3. Principales funciones de la persona o grupo responsable:
 - Afrontamiento: Gestión y resolución de conflictos.
 - ¿Existen procedimientos claros?
 - ¿Toda la organización ha participado en el diseño de esos procedimientos?
 - ¿Se llevan a la práctica y se respetan?



¿Cómo cuidar este aspecto?

Recomendaciones

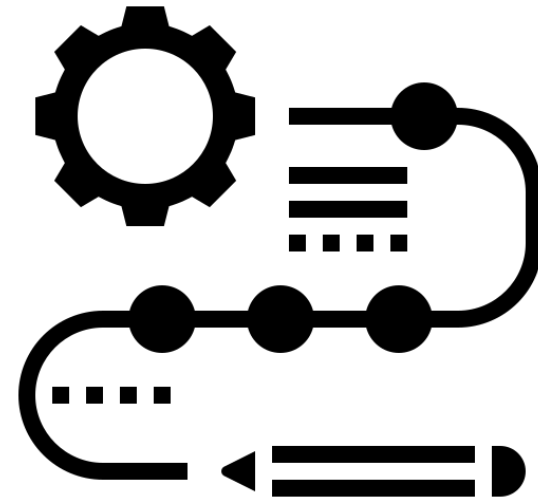
3. Principales funciones de la persona o grupo responsable:
Por ejemplo menú desatar nudos

¿Cómo cuidar este aspecto?

Recomendaciones

3. Principales funciones de la persona o grupo responsable:

- Afrontamiento: Gestión y resolución de conflictos.
 - Análisis del conflicto.
 - Escuchar a las dos partes de manera imparcial.
 - Identificar diferentes soluciones y evaluar
 - Generar procedimientos para que no vuelva a ocurrir.



¿Cómo cuidar este aspecto?

Primer paso: Ante el conflicto planteado o un conflicto de una de las dos personas, intentar realizar el mapa del conflicto:

- Identificar quiénes son las personas implicadas
- Dejar pronunciarse a esas personas y escuchar sin juzgar. Permitirles que describan su mapa.
- ¿Qué es lo que quieren o necesitan (yo o mi grupo)?
- Qué es lo que quiere o necesita la otra parte?



Análisis conflictos

Segundo paso:

- Rellenar la siguiente tabla con las partes implicadas puede ayudar en el análisis:
- Técnica ACC: “acontecimiento”, “creencia”, “sentimiento”

Cómo he vivido la situación	Qué he sentido*	Me aleja/me acerca



Análisis de conflictos

- Otra Técnica de análisis de conflicto es la técnica de **Los 5 Por Qué**
 - Esta estrategia consiste en preguntar «por qué» de forma continuada hasta identificar la causa raíz.
 - Normalmente con un máximo de 5 veces.
 - Un por qué te lleva a otro y así sucesivamente.



Análisis de conflictos

- La Técnica de Los 5 Por Qué-s: requisitos necesarios
- Un coordinador define con exactitud el problema a analizar.
- El coordinador se asegura de que todos los afectados estén de acuerdo con el problema identificado.
- Se presentan todos los datos y hechos que ilustran el problema: pruebas, historial de conocimiento, diferentes datos e informes, etc.
- El grupo de personas afectadas crea el análisis de 5 porqués, comenzando por preguntar el primer por qué, luego el segundo, y así sucesivamente.
- El grupo encuentra y acuerda soluciones proporcionales al tamaño del problema en cada paso.
- El coordinador asigna responsabilidades para la implementación del Plan de Acción.
- Todos los implicados reciben notificaciones sobre los avances y las soluciones.

Ingredientes necesarios

Recomendaciones

4. Plan de acción



Ingredientes necesarios

Recomendaciones

5. Recursos económicos



¡Mila esker por vuestra atención y participación!

