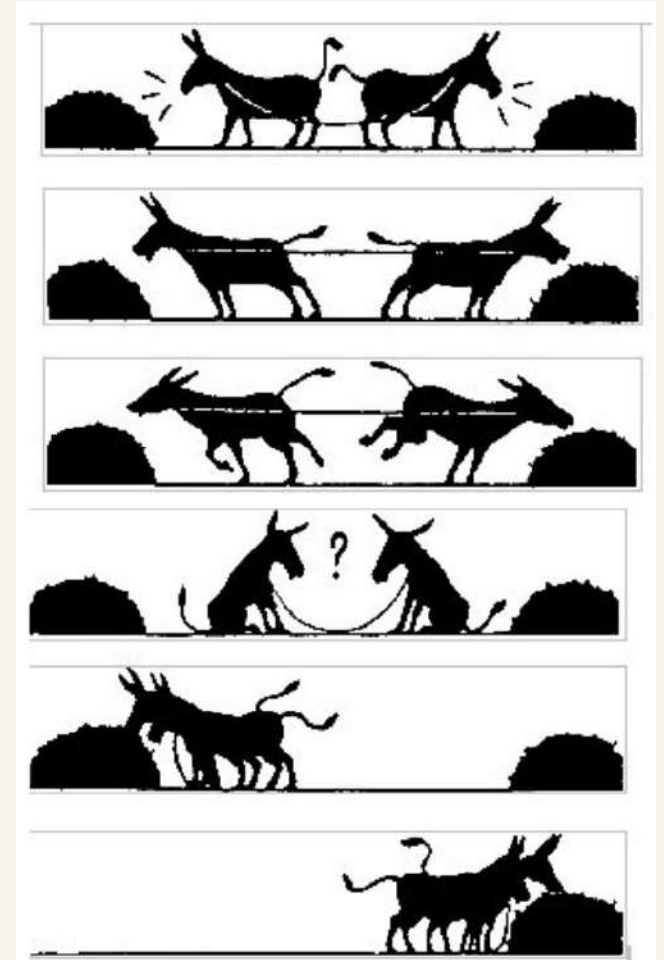


Bloque 5: Habilidades para el trabajo en equipo
y liderazgo colaborativo

Sesión 3: RESOLUCIÓN CONSTRUCTIVA DE CONFLICTOS

Aprendiendo de los conflictos y
aprovechando su potencial

Extremadura Connected: Women in Tech · CAIS



Mapa de la sesión

4 horas (incluyendo 30 minutos de descanso)

1. Qué entendemos por conflicto: definición, tipos y señales tempranas

2. Comprender el conflicto: fases, escalada y actitudes predominantes

3. Modelo PIN de gestión del conflicto: Posiciones - Intereses - Necesidades

4. Comunicación No Violenta: técnica de empatía y asertividad cotidianas

5. Caso final y plan personal de aplicación

Hoy no vamos a “ganar” conflictos, sino a...

- Entender qué pasa cuando se genera un conflicto.
- Practicar formas de hablar sin atacar ni tragarnos lo que nos pasa.
- Salir con herramientas simples para el trabajo y la vida en general.

Objetivo de la clase

**Convertir desacuerdos en conversaciones
más claras,
más cuidadas
y más útiles.**

No se trata de estar siempre de acuerdo.

Se trata de poder trabajar juntas cuando no lo estamos.

Acuerdos para trabajar estos temas

- No usamos ejemplos personales delicados sin permiso.
- Hablamos desde “yo”: lo que veo/escucho, siento, necesito, pido...
- Podemos participar hablando o por chat, tomando notas, en silencio activo...
- La meta no es hacerlo perfecto, sino practicar.

Calentamiento: una palabra para conflicto



1. Anota lo primero que te venga al escuchar “conflicto”.
2. Compartimos lo que queramos en voz alta o por chat.
3. Agrupamos diferencias y similitudes (miedo, tensión, oportunidad...).
4. Cerramos con una idea: el conflicto en sí no es bueno ni malo; depende de cómo lo abordemos.

Definición de partida

Hay conflicto cuando dos o más personas...

- **perciben o tienen intereses, valores, necesidades, etc. contrapuestos**
- **y hay impacto emocional.**

Fuente: Libro Blanco de la Mediación en Cataluña

Dos partes que suelen coexistir

Lo que se ve o percibe

- Desacuerdo
- Tensión
- Queja
- Silencio
- Malentendido

Lo que también está pasando

- Percepción distinta
- Necesidad no atendida
- Emoción activada
- Expectativa no dicha
- Historia previa

Ejemplo cotidiano

**“Siempre llegas tarde” puede esconder:
“me siento poco tenida en cuenta y necesito respeto
hacia mi tiempo”.**

La frase visible suele ser solo la punta del asunto.

No todo desacuerdo es un conflicto

Situación	Cómo se reconoce
Diferencia	Pensamos distinto, pero no nos afecta mucho.
Malentendido	Interpretamos algo de forma diferente.
Tensión	Hay carga emocional y cuesta hablar.
Conflicto	Hay intereses/necesidades contrapuestas e impacto emocional.

Perspectiva constructiva

- Un conflicto no significa que el equipo esté roto.
- Puede señalar algo que necesita orden, acuerdo, reconocimiento o límites.
- La pregunta útil no es “¿quién tiene la culpa?”, sino “¿qué necesitamos entender para avanzar?”.

Tipos de conflictos en equipos

Tipo	Ejemplo sencillo
Tarea	No estamos de acuerdo sobre qué hacer primero.
Proceso	No está claro quién decide o cómo nos coordinamos.
Relación	Hay tensión personal, desconfianza o malestar acumulado.
Valores	Tenemos criterios distintos sobre lo que es justo o correcto.

Conflictos de tarea

- Suelen ser los más fáciles de trabajar.
- Aparecen por prioridades, calidad, tiempos o formas de resolver una tarea.
- Pueden mejorar el resultado si se conversa con respeto.

Conflictos de proceso

- Aparecen cuando no hay claridad sobre roles, tiempos, decisiones o responsabilidades.
- Muchas veces se arreglan con acuerdos concretos, no con grandes conversaciones emocionales.
- Pregunta clave: “¿qué acuerdo falta?”.

Conflictos de relación

- Suelen tener más carga emocional.
- Aparecen con desconfianza, tono, comparación, falta de reconocimiento o heridas previas.
- Necesitan cuidado, escucha y límites claros.

Conflictos de valores

- Tocab creencias importantes: justicia, respeto, esfuerzo, libertad, responsabilidad...
- No siempre se “resuelven”; a veces se gestionan con acuerdos de convivencia.
- Pregunta clave: “¿qué valor queremos proteger cada parte?”.

Señales tempranas: coger a tiempo conflictos potenciales

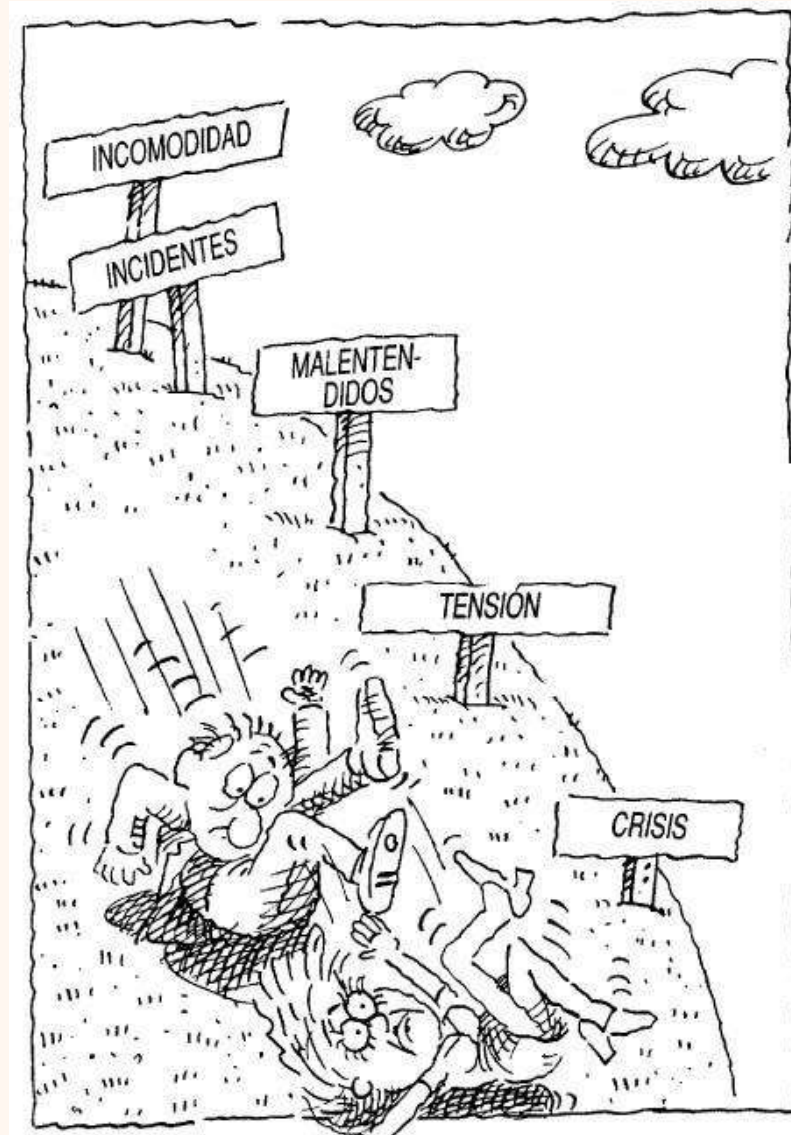
En lo que decimos

- “Da igual”
- “Hazlo tú”
- “Siempre pasa lo mismo”
- “Yo paso”

En lo que hacemos

- Evitamos reuniones
- Contestamos seco
- Repetimos quejas
- Nos cerramos

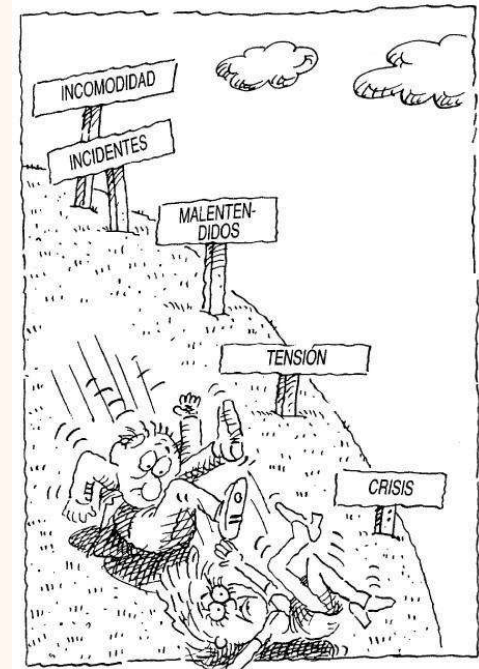
La escalada del conflicto



Fuente: Tú ganas, yo gano

La escalada suele ser gradual

1. **Incomodidad:** “algo va mal”, algo molesta, pero no se nombra.
2. **Incidentes:** preocupación o cierta irritación pasajera.
3. **Malentendidos:** expectativas no cubiertas de cómo deberían ser las cosas, basadas en suposiciones no contrastadas.
4. **Tensión (o conflicto latente):** el cuerpo y el tono se activan, dejamos de confiar en las personas y en sus explicaciones.
5. **Crisis:** ya no se puede ignorar, liberación con fuerza de emociones reprimidas.



Cuanto antes se nombra, más fácil se cuida

Conclusión: no hace falta esperar a que explote.

A veces, una conversación pequeña a tiempo evita una conversación grande y dolorosa.

Práctica: semáforo del conflicto



10 minutos

1. Piensa en una situación sencilla de trabajo o estudio.
2. Marca en qué fase está: verde, amarillo o rojo.
3. Escribe una frase que podría bajarla un nivel.
4. Compartimos voluntariamente una frase útil.

Desescalar es reducir la activación

- Bajar el tono, no el tema.
- Pedir pausa si estamos demasiado activadas.
- Separar persona y problema.
- Hablar de hechos observables antes de interpretar intenciones.

Frases que ayudan a desescalar

En vez de

- “Es que tú siempre...”
- “No entiendes nada”
- “Haz lo que quieras”
- “Esto es culpa tuya”

Probar con

- “Me gustaría entender qué ha pasado”
- “Lo estoy viviendo de otra manera”
- “Necesito una pausa y lo retomamos”
- “Busquemos qué acuerdo falta”

Actitudes ante el conflicto

Ejercicio instantáneo: ¿con cuál te identificas más?

COMPETICIÓN

COLABORACIÓN

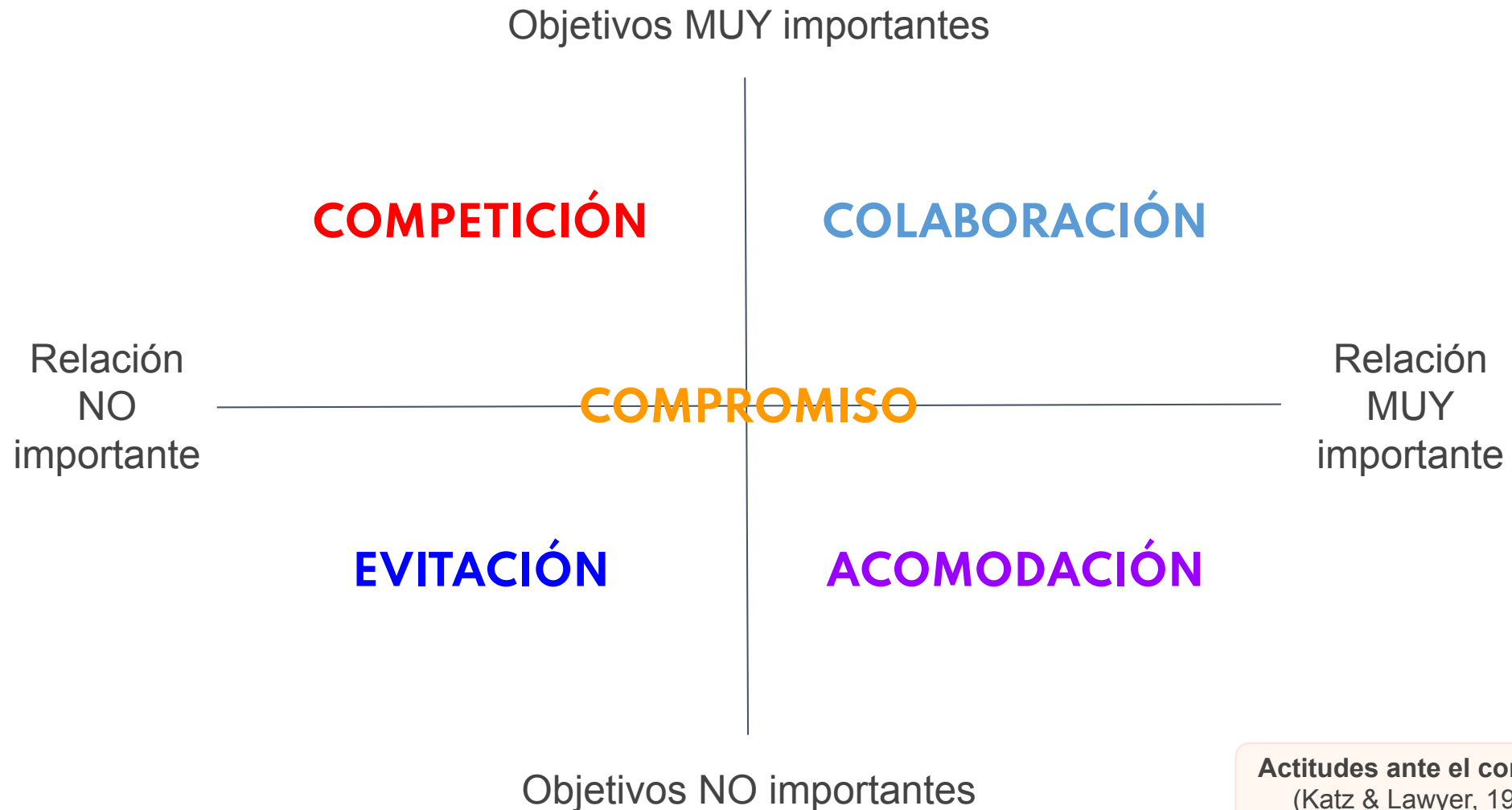
EVITACIÓN

COMPROMISO

ACOMODACIÓN

Cinco estilos de afrontamiento

Nuestra forma de actuar depende de dos ejes: cuánto cuidamos los objetivos y cuánto la relación.



Evitación

Cómo suena

- “No pasa nada”
- “No quiero líos”
- “Ya se arreglará solo”

Puede servir si...

- El tema es pequeño
- Necesitamos enfriarnos
- No es el momento seguro

Acomodación

Cómo suena

- “Como tú digas”
- “No quiero que se enfade”
- “Me adapto”

Riesgo

- Tragarnos demasiado
- Acumular resentimiento
- Perder voz propia

Competición

Cómo suena

- “Tengo razón”
- “Esto se hace así”
- “No hay discusión”

Puede servir si...

- Hay urgencia real
- Hay riesgo o límite claro
- Hace falta proteger algo importante

Compromiso

Cómo suena

- “Cedemos un poco cada parte”
- “Busquemos un punto medio”
- “Lo dejamos así por ahora”

Puede servir si...

- Hay poco tiempo
- Ambas partes pueden ceder
- No hay solución perfecta

Colaboración

Cómo suena

- “Quiero entender qué necesitas”
- “Busquemos una opción mejor”
- “¿Qué nos importa a las dos?”

Necesita

- Tiempo
- Escucha
- Confianza mínima
- Voluntad de revisar posiciones

Ningún estilo es siempre bueno o malo

La clave es elegir, no reaccionar en automático.

La colaboración es potente, pero no siempre es posible ni necesaria.

Minitest: mi estilo habitual



10 minutos

1. Recuerda un desacuerdo reciente de baja intensidad.
2. ¿Qué hiciste primero: evitarlo, acomodarte, competir, comprometerte o colaborar?
3. ¿Qué intentabas proteger: objetivo, relación, calma, reconocimiento, tiempo...?
4. Escribe qué estilo quieres practicar más.

Del piloto automático a la elección

1. Me doy cuenta: ¿estoy atacando, huyendo o tragando?
2. Paro: respiro, pido tiempo o bajo el tono.
3. Nombre: hecho + impacto + necesidad.
4. Pido: algo concreto, posible y negociable.

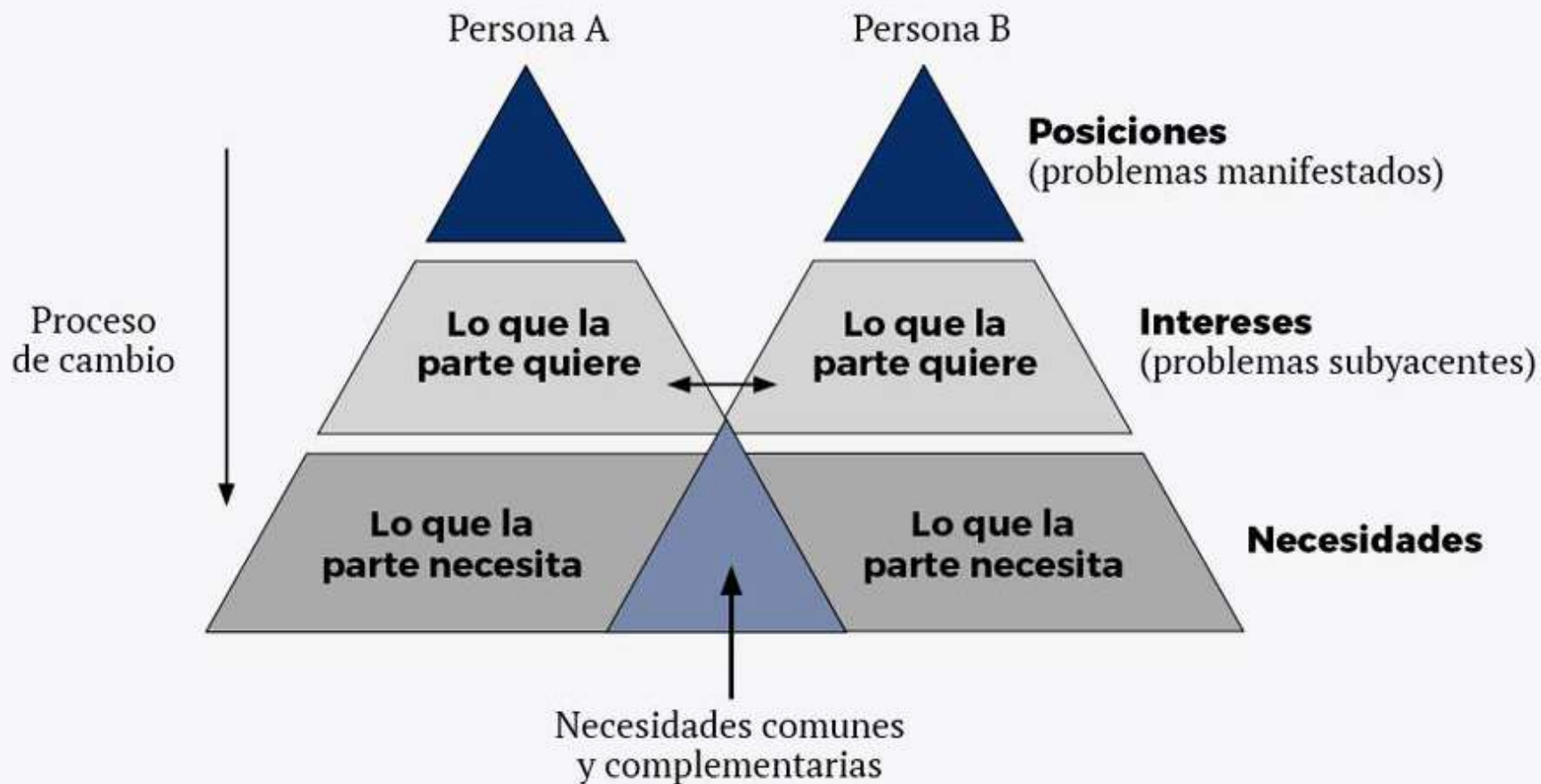
PIN: Posiciones, Intereses, Necesidades

En un conflicto solemos discutir posiciones, pero las soluciones aparecen cuando entendemos intereses y necesidades.

PIN ayuda a pasar de “quiero esto” a “qué es importante para mí”.

Profundizar hasta las necesidades

Posiciones, intereses, necesidades



Un ejemplo simple

Nivel	Ejemplo
Posición	“Quiero que esta reunión sea online”
Interés	“Quiero ahorrar tiempo y poder cuidar mi energía”
Necesidad	Autonomía, organización, conciliación, descanso

Posiciones: lo que pedimos de entrada

- Suelen ser concretas y cerradas.
- A veces se viven como “la única solución posible”.
- Si solo discutimos posiciones, es fácil entrar en bloqueo.

Intereses: lo que queremos cuidar

- Son motivos, preocupaciones o deseos detrás de la posición.
- Abren más opciones que la posición inicial.
- Preguntas útiles:
 - “¿Qué te importa de esto?”
 - “¿Qué quieres evitar?”
 - “¿Qué necesitas conseguir?”

Necesidades: lo más básico

- No son caprichos: son condiciones importantes para estar o trabajar bien.
- Ejemplos: seguridad, claridad, reconocimiento, autonomía, descanso, apoyo, pertenencia.
- Cuando se reconocen, baja la defensa.

Preguntas PIN para abrir una conversación

1. ¿Qué estás pidiendo exactamente?
2. ¿Qué es importante para ti de esa petición?
3. ¿Qué te preocupa que pase si no se atiende?
4. ¿Qué necesitarías para poder avanzar?
5. ¿Qué opciones podrían cuidar a ambas partes?

Escuchar intereses no significa dar la razón

**Puedo entender lo que necesitas
sin aceptar tu estrategia exacta.**

Esa diferencia desbloquea muchas conversaciones.

Práctica PIN individual



15 minutos

1. Elige un conflicto pequeño o usa este caso:

Dos compañeras de equipo preparan una entrega. Una quiere revisar todo hasta que esté perfecto. La otra quiere enviarlo ya para cumplir el plazo.

2. En orden, identifica y escribe:

- a. Posición de partida de cada parte (A y B).
- b. Posibles intereses de cada parte.
- c. Posibles necesidades compartidas o compatibles.
- d. Propón alguna opción que no sea ganar/perder.



Puesta en común

- ¿Qué posición era más visible?
- ¿Qué necesidad apareció debajo?
- ¿Qué opción cuidaba mejor a ambas partes?
- ¿Qué acuerdo era más concreto y realista?

Qué hace una persona mediadora

- Ayuda a que las partes se escuchen con más claridad.
- Cuida los turnos, el tono y el foco.
- No decide por las partes ni busca culpables.
- Ayuda a pasar de posiciones a necesidades y acuerdos.

Pasos sencillos de una mediación

1. Crear un marco seguro: para qué hablamos y cómo.
2. Escuchar a cada parte sin interrupciones.
3. Separar hechos, interpretaciones y emociones.
4. Identificar intereses y necesidades.
5. Construir opciones y cerrar acuerdos concretos.

Negociar no es vencer

Negociar es buscar una salida suficientemente buena, cuidando lo importante de cada parte.

La meta es que el acuerdo se pueda cumplir.

Un buen acuerdo necesita concreción

- Qué se hará.
- Quién se compromete.
- Cuándo se revisa.
- Qué pasa si no funciona.
- Cómo nos avisamos sin esperar a que escale.

Introducción a la Comunicación No Violenta (CNV)

Una forma de comunicarse con más claridad y menos ataque, cuidando ambas partes en juego.

Útil para conflictos, aunque también para pedir, agradecer, poner límites y aclarar malentendidos.

La CNV sirve para...

- Comunicarnos de forma más efectiva usando la empatía.
- Cambiar una mentalidad basada en juicios y normas estáticas por un método basado en la expresión honesta y la escucha empática.
- Procurar la satisfacción de todas las partes.
- Hacernos más responsables y conscientes de cómo nos comunicamos y de las necesidades propias y ajenas.

Los 4 pasos de la CNV

Guía para ordenar la conversación, no frase rígida

HECHO OBJETIVO

(sin interpretación,
evaluación o juicio)

Veo



Escucho

Pienso



(si surge,
lo identificamos y
seguimos adelante)

“Cuando veo/escucho...,

EMOCIONES,
SENTIMIENTOS

(ojo con “siento que...”)

Siento



me siento...,

NECESIDADES

(diferenciar de deseos
o estrategias)

Necesito

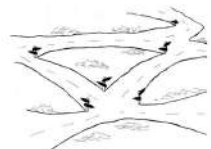


porque necesito...

PETICIÓN

(sin exigencia,
orden o amenaza)

Estrategias



Entonces, te/os/me pido...”

LISTADO DE SENTIMIENTOS

Cuando mis necesidades están satisfechas me siento...



ANIMAD@
APASIONAD@
ENTUSIASMAD@
ESTIMULAD@
EUFÓRIC@
EXCITAD@
FASCINAD@
ILUSIONAD@
IMPRESIONAD@
SORPRENDID@



ATENT@
ATRAÍD@
COMPROMETID@
CURIOS@
DECIDID@
DISPUEST@
EXPECTANTE
INSPIRAD@
INTERESAD@
INTRIGAD@
INVOLUCRAD@
MOTIVAD@



ABIERT@
AMISTOS@
AMOROS@
CARIÑOS@
CERCAN@
COMPASIV@
COMPENSIV@
EFUSIV@
GENEROS@
RECEPTIV@
SOCIALE
TIERN@



AFORTUNAD@
AGRADECID@
ALEGRE
COMPLACID@
CONMOVID@
CONTENT@
ENCANTAD@
EMOCIONAD@
FELIZ
REALIZAD@
SATISFECH@



ALIVIAD@
CALMAD@
CENTRAD@
CÓMOD@
DESCANSAD@
DESPEJAD@
EN ARMONÍA
FRESC@
LIBERAD@
LÚCID@
RENOVAD@
SEREN@
TRANQUIL@



CAPAZ
CONFIAD@
FUERTE
ESPERANZAD@
OPTIMISTA
ORGULLOS@
SEGUR@

Cuando mis necesidades no están satisfechas me siento...



AGITAD@
AGOBIAID@
ANSIOS@
DESBORDAD@
ESTRESAD@
IMPACIENTE
INCÓMOD@
INDEFENS@
INQUIET@
NERVIOS@
PREOCUPAD@
SATURAD@
SOBRECARGAD@
TENS@



ACONGOJAD@
ALARMAD@
ANGUSTIAD@
ASUSTAD@
ATERRORIZAD@
AVERGONZAD@
BLOQUEAD@
COHIBID@
DESESPERAD@
ESPANTAD@
FRÁGIL
IMPOTENTE
INSEGUR@
SENSIBLE
TEMEROS@
TÍMID@
VULNERABLE



CONFUS@
DESCONCERTAD@
DESCONFIAD@
DESORIENTAD@
DIVIDID@
DUBITATIV@
ESCÉPTIC@
INDECIS@
PENSATIV@
PERDID@
PERPLEJ@
VACILANTE



ACOMPLEJAD@
ASQUEAD@
ARREPENTID@
CELOS@
CONTRARIAD@
CRISPAD@
DISGUSTAD@
ENVIDIOS@
ENFADAD@
FRUSTRAD@
FURIOS@
HART@
INDIGNAD@
IRRITAD@
MALHUMORAD@
MOLEST@
RABIOS@
REPUGNAD@
RESENTID@
VIOLENT@



ABURRID@
AFECTAD@
AMARGAD@
APÁTIC@
APENAD@
CONNOCIONAD@
CONSTERNAD@
DECEPCIONAD@
DEPRIMID@
DESANIMAD@
DESGRACIAD@
DESILUSIONAD@
DISTANTE
DOLID@
HERID@
INDIFERENTE
INFELIZ
MELANCOLIC@
NOSTÁLGIC@
PESIMISTA
SOL@
TRISTE



ABATID@
AGOTAD@
APAGAD@
CANSAD@
DÉBIL
DECAÍD@
DESCONECTAD@
EXHAUST@
FATIGAD@
HECH@ POLVO
PEREZOS@
QUEMAD@
REVENTAD@

FALSOS SENTIMIENTOS: ABANDONAD@, ACOSAD@, AMENAZAD@, ATACAD@, ATRAPAD@, CENSURAD@, COACCIONAD@, CULPABLE, DESACREDITAD@, DESPRECIAD@, ENGAÑAD@, ESTAFAD@, EXCLUID@, EXPLOTAD@, HUMILLAD@, IGNORAD@, INFRAVALORAD@, INSULTAD@, INTIMIDAD@, JUZGAD@, OLVIDAD@, PRESIONAD@, PROTEGID@, RECHAZAD@, RIDICULIZAD@, TIRAD@, TRAICIONAD@, ULTRAJAD@, UTILIZAD@

LISTADO DE NECESIDADES HUMANAS

ABRIGO
AGUA, AIRE, LUZ
ALIMENTACIÓN
ALOJAMIENTO
DESCANSO
ESPACIO
HIGIENE
MOVIMIENTO
SEXUALIDAD
SILENCIO
SOLEDAD
TRANQUILIDAD



APOYO
ARMONÍA
CONFIANZA
COMODIDAD
CUIDADO
EFICACIA
ORDEN
PAZ
PROTECCIÓN
SEGURIDAD

AFECTO
AMOR
CERCANÍA
COLABORACIÓN
COMUNICACIÓN
COMUNIDAD
CONCERTACIÓN
CONEXIÓN
CONSIDERACIÓN
CONTACTO FÍSICO
CONTRIBUCIÓN
COOPERACIÓN
DELICADEZA
EMPATÍA
EXPRESIÓN
INTERDEPENDENCIA
INTIMIDAD
SINCERIDAD
SOLIDARIDAD

COHERENCIA
AUTOCONOCIMIENTO
AUTOESTIMA
AUTENTICIDAD
IDENTIDAD
INTEGRIDAD
HONESTIDAD
PERTENENCIA
RECIPROCIDAD
RESPECTO



AUTONOMÍA
EMANCIPACIÓN
ESPONTANEIDAD
INDEPENDENCIA
ELECCIÓN



ALEGRÍA
DIVERSIÓN
ENTRETENIMIENTO
ESPARCIMIENTO
JUEGO
RELAJARSE
RISA, HUMOR

ACEPTACIÓN
AGRADECIMIENTO
CELEBRACIÓN
COMPARTIR EMOCIONES
DUELO
RECONOCIMIENTO
RITUAL
VALORACIÓN



CLARIDAD
COMPRESIÓN
ESPERANZA
INSPIRACIÓN
OBJETIVO
ORIENTACIÓN
SENTIDO
TRANSCENDENCIA



APRENDIZAJE
BELLEZA
CREATIVIDAD
CRECIMIENTO
DESARROLLO
EXPRESIÓN
LIBERTAD
REALIZACIÓN

Paso 1: hecho objetivo

Describir lo que pasó sin añadir juicio.

“Eres desordenada” vs. “el informe se entregó dos días después del plazo acordado”.

Hecho objetivo vs. interpretación o juicio

HECHO
(DESCRIPCIÓN OBJETIVA)

**INTERPRETACIÓN
EVALUACIÓN
JUICIO**
(OPINIÓN AÑADIDA)

En la mesa del comedor hay 4 platos y 8 cubiertos

En la mesa del comedor hay demasiados platos y cubiertos

El color de esa camiseta te favorece mucho

Hoy estás insoportable

Ejercicio: limpiar juicios



10 minutos

1. Transforma frases con juicio en hechos observables.
2. Ejemplo: “pasas de mí” → “ayer no respondiste a mi mensaje”.
3. Probamos 3 frases de trabajo y 3 cotidianas.
4. Comentamos qué cambia al hablar desde hechos.

Paso 2: sentimiento

**Nombrar cómo me siento,
no lo que pienso sobre la otra persona.**

“Me siento frustrada” abre más que “me haces sentir ignorada”.

Sentimiento vs. pensamiento o falso sentimiento

SENTIMIENTO

PENSAMIENTO
FALSO SENTIMIENTO

Siento que no nos entendemos

Siento alegría/tristeza/ilusión/rabia/soledad...

Me siento abandonada/o/e

Me siento fatal

Paso 3: necesidad

La necesidad explica qué quiero cuidar.

Claridad, confianza, apoyo, autonomía, descanso, respeto, seguridad, reconocimiento...

Necesidad vs. deseo o estrategia

NECESIDAD

DESEO
ESTRATEGIA

Necesito estar contigo las 24 horas del día

Necesito confiar en ti

Necesito que dejes de ser como eres

Necesito hablar contigo / Necesito que me escuches

Paso 4: petición

Pedir algo concreto, posible y negociable.

Exigir vs. abrir una posibilidad de acuerdo.

Petición vs. exigencia u orden

PETICIÓN

EXIGENCIA
ORDEN
AMENAZA

¡Hazme caso de una vez!

Como no me hagas caso, te vas a enterar

Para mantener nuestra amistad, tienes que hacerme caso

Me gustaría que tuvieses más en cuenta lo que te digo

Ejemplo de trabajo

Paso	Frase
Hecho	“En la última reunión interrumpiste dos veces mi explicación”
Sentimiento	“Me sentí nerviosa y frustrada”
Necesidad	“Necesito poder terminar mis ideas para aportar bien”
Petición	“¿Podemos acordar turnos de palabra en la próxima reunión?”

Ejemplo cotidiano

Paso	Frase
Hecho	“Hoy dejaste los platos en la mesa después de comer”
Sentimiento	“Me sentí cansada y molesta”
Necesidad	“Necesito reparto y cuidado del espacio común”
Petición	“¿Puedes recogerlos antes de salir?”

Práctica CNV en parejas



20 minutos

1. Persona A cuenta una situación de pequeña importancia.
2. Persona B ayuda a separar hecho, sentimiento, necesidad y petición.
3. Después cambiáis roles.
4. Cerrad con una secuencia de frase CNV realista, con lenguaje natural.

Reaccionar vs. responder

Reaccionar

- Sale rápido
- Busca protegerme
- Puede atacar o cerrar
- Suele subir tensión

Responder

- Necesita una pausa
- Nombra mejor lo que pasa
- Cuida límites
- Abre opciones

CNV también es hablarte mejor a ti

- “Soy un desastre” → “me siento frustrada porque necesito aprendizaje y apoyo”.
- “No valgo para esto” → “estoy insegura porque necesito practicar con calma”.
- La forma de hablarnos influye en cómo aprendemos y trabajamos.

CNV no significa aguantarlo todo

Empatía no es ausencia de límites.

En situaciones de violencia, abuso o falta de seguridad, lo primero es protegerse y pedir apoyo.

Conflictos digitales: chats, audios y correos

- En texto se pierden tono, intención y contexto.
- Antes de responder con enfado: pausa, relea y pregunta.
- Si sube la tensión, mejor llamada breve o encuentro cuidado.
- Regla útil: no resolver conflictos complejos solo por WhatsApp.

Mapa completo de la clase

1. Detectar señales tempranas de potenciales conflictos y las fases de escalada.
2. Reconocer mi estilo de afrontamiento automático.
3. Pasar de posiciones a intereses y necesidades.
4. Usar CNV para expresarnos con empatía hacia ambas partes.
5. Cerrar acuerdos concretos y revisables.

Actividad final: caso completo



25 minutos

1. Elegid un caso de conflicto laboral sencillo.
2. Identificad el tipo de conflicto y la fase de escalada.
3. Aplicad PIN (posiciones, intereses y necesidades).
4. Construid una frase CNV y un acuerdo concreto.
5. Compartimos una idea útil por grupo.

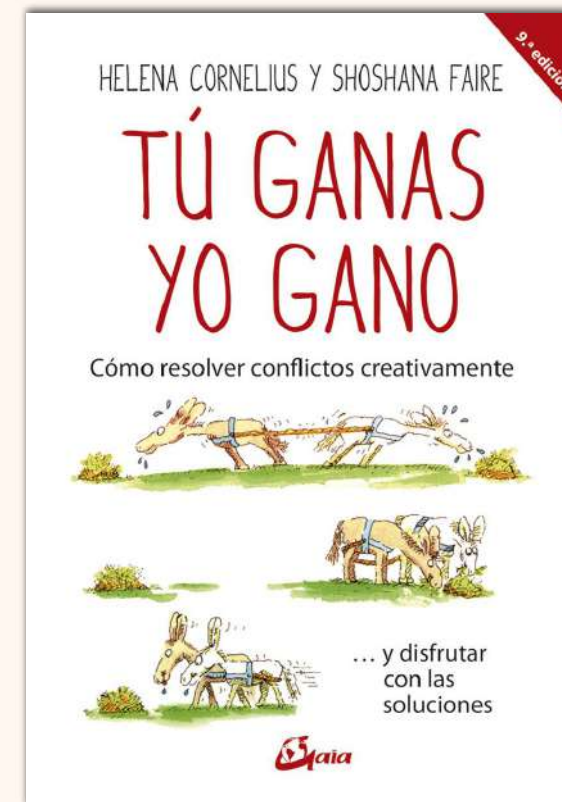
Mi plan personal de aplicación

- Una señal temprana que quiero atender antes.
- Un estilo de afrontamiento que quiero practicar con más conciencia.
- Una frase que puedo usar para pedir claridad.
- Una situación recurrente donde probaré PIN o CNV los próximos días.

Recursos para profundizar

Para quien quiera seguir explorando.

- [Tú ganas, yo gano](#) (Helena Cornelius y Shoshana Faire)
- Comunicación No Violenta (CNV):
 - [Breve guía](#)
 - [Asociación para la Comunicación NoViolenta de España](#)
 - [Herramientas para la empatía](#) (basadas en CNV)
- [Instituto de Facilitación y Cambio \(IIFACE\)](#), red de profesionales de facilitación



Cierre

Un conflicto bien trabajado puede fortalecer un equipo.

No porque desaparezca la diferencia, sino porque aprendemos a hablar de ella con más claridad, cuidado y responsabilidad.