

Cuaderno de prácticas

Ejercicios imprimibles para comprender el conflicto y trabajar su resolución constructiva.

Clase 3 · Resolución constructiva de conflictos

“Aprendamos de los conflictos y aprovechemos su potencial”.

1. Mi punto de partida

Antes de empezar

Tiempo orientativo: 8-10 min · Objetivo: reconocer cómo llego al tema del conflicto y qué quiero practicar.

Este cuaderno no busca respuestas perfectas. Está pensado para practicar con situaciones sencillas, de baja intensidad, y ganar seguridad en la forma de observar, hablar y acordar.

Acuerdo de cuidado

No hace falta usar ejemplos personales delicados. Puedes inventar un caso o trabajar con situaciones pequeñas de estudio, trabajo o convivencia.

Pregunta	Respuesta
Una palabra que asocio a conflicto	
Algo que me cuesta cuando hay tensión	
Una habilidad que quiero practicar hoy	

2. Distinguir diferencia, malentendido, tensión y conflicto

Antes de empezar

Tiempo orientativo: 20 min · Objetivo: no llamar conflicto a todo desacuerdo y detectar cuándo aparece impacto emocional.

Concepto	Pista rápida
Diferencia	Pensamos distinto, pero no nos afecta mucho.
Malentendido	Interpretamos algo de forma diferente.
Tensión	Hay carga emocional y cuesta hablar.
Conflicto	Hay intereses o necesidades contrapuestas e impacto emocional.

Pregunta	Respuesta
Situación que voy a analizar	
¿Qué parte es diferencia?	
¿Qué parte puede ser malentendido?	
¿Dónde aparece la tensión emocional?	
¿Por qué podría ser conflicto?	

3. Dos niveles del conflicto

Antes de empezar

Tiempo orientativo: 20 min · Objetivo: mirar más allá de la frase visible y detectar necesidades, expectativas o emociones debajo.

Ejemplo

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

Pregunta	Respuesta
Frase o conducta visible	
Hecho observable	
Emoción posible	
Necesidad posible	
Expectativa no dicha	
Una pregunta que podría abrir conversación	

4. Identificar el tipo de conflicto

Antes de empezar

Tiempo orientativo: 20 min · Objetivo: elegir mejor la herramienta. No se trabaja igual un conflicto de tarea que uno de relación o valores.

Tipo	Pregunta guía
Tarea	¿Qué prioridad, criterio de calidad o resultado estamos discutiendo?
Proceso	¿Qué falta aclarar sobre roles, tiempos, decisiones o responsabilidades?
Relación	¿Qué desconfianza, tono o herida previa está pesando?
Valores	¿Qué idea de justicia, respeto, esfuerzo o responsabilidad se está tocando?

Pregunta	Respuesta
Mi caso	
Tipo principal	
Tipo secundario si lo hay	
Qué acuerdo o cuidado parece necesario	

5. Semáforo de escalada

Antes de empezar

Tiempo orientativo: 20 min · Objetivo: detectar en qué fase estamos y formular una frase que pueda bajar un nivel la tensión.

Fase	Pista	Color orientativo
Incomodidad	Algo molesta, pero no se nombra.	Verde
Incidentes	Pequeños choques o irritaciones.	Verde/amarillo
Malentendidos	Suposiciones no contrastadas.	Amarillo
Tensión	Baja la confianza y se activa el cuerpo.	Amarillo/rojo
Crisis	Ya no se puede ignorar, liberación con fuerza de emociones reprimidas.	Rojo

Pregunta	Respuesta
Situación	
Fase en la que está	
Señales que me indican esa fase	
Una frase para bajarla un nivel	
Qué apoyo o pausa sería necesaria	

6. Mi estilo habitual de afrontamiento

Antes de empezar

Tiempo orientativo: 20 min · Objetivo: pasar del piloto automático a una elección más consciente.

Estilo	Con qué frecuencia aparece en ti (nunca, alguna vez, con frecuencia, siempre)	Qué intento proteger cuando lo uso
Evitación		Calma, seguridad, no desgastarme, evitar líos.
Acomodación		Relación, aprobación, armonía, pertenencia.
Competición		Objetivo, urgencia, límite, justicia, eficacia.
Compromiso		Tiempo, equilibrio, salida rápida.
Colaboración		Objetivo y relación, aprendizaje, confianza.

Pregunta	Respuesta
Un desacuerdo reciente de baja intensidad	
Qué hice primero	
Qué intentaba proteger	
Qué estilo quiero practicar más	
Una acción concreta para probarlo	

7. Desescalar con frases útiles

Antes de empezar

Tiempo orientativo: 15 min · Objetivo: sustituir frases que suben tensión por frases que abren conversación.

Frase que sube tensión	Mi versión para desescalar
“Es que tú siempre...”	
“No entiendes nada”	
“Haz lo que quieras”	
“Esto es culpa tuya”	
Otra frase de mi vida cotidiana:	

Recuerda: desescalar es bajar la activación, no quitar importancia al tema.

8. PIN: posiciones, intereses y necesidades

Antes de empezar

Tiempo orientativo: 20 min · Objetivo: pasar de “quiero esto” a “qué es importante para mí”.

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

Pregunta	Respuesta
Posición de la parte A	
Posición de la parte B	
Intereses posibles de A	
Intereses posibles de B	
Necesidades compartidas o compatibles	
Opción que no sea ganar/perder	

Pista

Una posición suele sonar a “quiero que...”. Un interés explica “por qué me importa”. Una necesidad nombra algo más básico: claridad, reconocimiento, autonomía, descanso, seguridad, calidad o apoyo.

9. Preparar una conversación con preguntas PIN

Antes de empezar

Tiempo orientativo: 15 min · Objetivo: formular preguntas que no suenen a interrogatorio, sino a deseo real de entender.

Pregunta (en mi forma natural de preguntarlo)	Respuesta
¿Qué estás pidiendo exactamente?	
¿Qué es importante para ti de esa petición?	
¿Qué te preocupa que pase si no se atiende?	
¿Qué necesitarías para poder avanzar?	
¿Qué opciones podrían cuidar a ambas partes?	

10. Limpiar juicios: pasar a hechos observables

Antes de empezar

Tiempo orientativo: 10 min · Objetivo: reducir ataque y confusión separando observación de interpretación.

Frase con juicio	Hecho observable
"Pasas de mí".	Ayer no respondiste a mi mensaje.
"Eres un desastre con los plazos".	
"Siempre haces lo que quieres".	
"No te importa el equipo".	
"Hoy estás insoportable".	
Mi frase con juicio	

11. CNV: hecho, sentimiento, necesidad y petición

Antes de empezar

Tiempo orientativo: 20 min · Objetivo: construir una frase clara y cuidada con los cuatro pasos de la Comunicación No Violenta.

Frase guía

“Cuando veo/escucho..., me siento..., porque necesito..., entonces te/os/me pido...”.

Pregunta	Respuesta
Hecho objetivo (sin juicio)	
Sentimiento (emoción real)	
Necesidad (qué quiero cuidar)	
Petición concreta y negociable	
Frase completa con lenguaje natural	

12. Petición vs. exigencia

Antes de empezar

Tiempo orientativo: 15 min · Objetivo: formular peticiones que abran acuerdo y no generen amenaza u obediencia forzada.

Situación	Exigencia, orden o amenaza	Petición concreta y negociable
Una tarea no está hecha.	“Hazlo ya de una vez”.	
Necesito respuesta a un mensaje.	“Contéstame cuando te escriba”.	
Una reunión se está alargando.	“Cortad ya”.	
Hay tono descalificador.	“No me hables así o me voy”.	

Una petición ayuda cuando es concreta, posible y negociable. También puede incluir un límite claro cuando hay falta de respeto o seguridad.

13. Conflictos digitales

Antes de empezar

Tiempo orientativo: 15 min · Objetivo: responder con más cuidado en chats, audios o correos, donde se pierden tono, intención y contexto.

Pregunta	Respuesta
Mensaje recibido que me activó	
Qué interpreté inicialmente	
Qué hecho sí puedo comprobar	
Qué podría preguntar antes de responder	
Si sube la tensión, qué canal sería mejor	

Regla útil

No resolver conflictos complejos solo por WhatsApp. Si sube la tensión, mejor una llamada breve o un encuentro cuidado.

14. Caso final integrado

Antes de empezar

Tiempo orientativo: 25 min · Objetivo: aplicar todo el mapa de la clase a un caso laboral sencillo.

Pregunta	Respuesta
Caso elegido	
Tipo de conflicto	
Fase de escalada	
Estilo de afrontamiento que aparece	
Posiciones de las partes	
Intereses y necesidades principales	
Frase CNV posible	
Acuerdo concreto y revisable	

15. Mi plan personal de aplicación

Antes de empezar

Tiempo orientativo: 15 min · Objetivo: elegir una práctica realista para los próximos días.

Cierra la sesión con un compromiso pequeño y realista.

Pregunta	Respuesta
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	
Qué haré si el conflicto está en fase roja o no hay seguridad	

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.