

# Fichas rápidas

Recordatorios breves para practicar.

**Clase 3 · Resolución constructiva de conflictos**

*“Aprendamos de los conflictos y aprovechemos su potencial”.*

## 1. Cómo usar estas fichas

Estas fichas son un material de consulta breve. No sustituyen la práctica de aula: sirven para recordar las ideas clave, preparar una conversación difícil o revisar un conflicto antes de que escale.

- Lee primero la ficha que conecta con lo que estás viviendo: señales, escalada, estilo, PIN o CNV.
- Elige una sola frase útil para probarla en una conversación real.
- Cuando sea un conflicto intenso, prioriza seguridad, apoyo y un marco cuidado antes de intentar resolverlo.

### Idea de fondo

No vamos a ganar conflictos, sino a entender mejor qué pasa, hablar con menos ataque y cerrar acuerdos más claros.

## 2. Qué entendemos por conflicto

**Definición de partida:** hay conflicto cuando dos o más personas perciben o tienen intereses, valores, necesidades, etc. contrapuestos y hay impacto emocional.

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 o necesidades contrapuestas e impacto emocional.

### Dos niveles que suelen convivir:

Lo visible	Lo que también puede estar pasando
Desacuerdo, queja, silencio, tensión o malentendido.	Percepción distinta, necesidad no atendida, emoción activada, expectativa no dicha o historia previa.

**Pregunta útil:** en vez de “¿quién tiene la culpa?”, probar con “¿qué necesitamos entender para avanzar?”.

### 3. Tipos de conflictos en equipos

Tipo	Ejemplo sencillo	Pregunta útil
Tarea	No estamos de acuerdo sobre qué hacer primero.	¿Qué prioridad o criterio estamos usando?
Proceso	No está claro quién decide o cómo nos coordinamos.	¿Qué acuerdo falta?
Relación	Hay tensión personal, desconfianza o malestar acumulado.	¿Qué necesitamos cuidar o reparar?
Valores	Tenemos criterios distintos sobre lo justo o correcto.	¿Qué valor quiere proteger cada parte?

**Señales tempranas:** frases como “da igual”, “hazlo tú”, “yo paso” o “siempre pasa lo mismo” pueden indicar que algo está empezando a cerrarse.

También se nota en acciones: evitar reuniones, contestar seco, repetir quejas, dejar de preguntar o cerrar la colaboración.

### 4. Escalada del conflicto

Fase	Cómo se nota	Movimiento útil
Incomodidad	Algo molesta, pero no se nombra.	Poner palabras suaves: “Hay algo que me está haciendo ruido”.
Incidentes	Aparece irritación pasajera o preocupación.	Preguntar antes de interpretar.
Malentendidos	Suposiciones no contrastadas y expectativas no dichas.	Contrastar: “¿Lo he entendido bien?”.
Tensión	El cuerpo y el tono se activan; baja la confianza.	Pedir pausa, separar persona y problema.
Crisis	Ya no se puede ignorar; emociones reprimidas salen con fuerza.	Proteger, pedir apoyo y crear un marco seguro.

**Conclusión:** no hace falta esperar a que explote. A veces una conversación pequeña a tiempo evita una conversación grande y dolorosa.

Color	Lectura	Pregunta
Verde	Diferencia o incomodidad baja.	¿Qué puedo nombrar ahora de forma sencilla?
Amarillo	Hay tensión o repetición.	¿Qué necesitamos aclarar antes de seguir?
Rojo	Hay crisis, bloqueo o daño.	¿Qué apoyo y marco seguro necesitamos?

## 5. Desescalar: bajar activación sin bajar el tema

**Desescalar no significa quitar importancia.** Significa crear mejores condiciones para hablar de lo importante.

- Bajar el tono, no el tema.
- Pedir pausa si estamos demasiado activadas.
- Separar persona y problema.
- Hablar de hechos observables antes de interpretar intenciones.
- Buscar qué acuerdo falta, no solo quién hizo algo mal.

En vez de...	Probar con...
"Es que tú siempre..."	"Me gustaría entender qué ha pasado".
"No entiendes nada"	"Lo estoy viviendo de otra manera".
"Haz lo que quieras"	"Necesito una pausa y lo retomamos".
"Esto es culpa tuya"	"Busquemos qué acuerdo falta".

## 6. Estilos de afrontamiento

**Los estilos no son etiquetas fijas de personalidad.** Son respuestas que usamos según cuánto priorizamos el objetivo y cuánto priorizamos la relación.

Estilo	Cómo suena	Puede servir si...	Riesgo
Evitación	"No quiero líos".	El tema es pequeño, necesitamos enfriarnos o no es momento seguro.	Que el problema crezca por no nombrarlo.
Acomodación	"Como tú digas".	La relación importa mucho y el objetivo no es central.	Tragarse demasiado y acumular resentimiento.
Competición	"Esto se hace así".	Hay urgencia real, riesgo o límite claro.	Dañar la relación o cerrar la escucha.
Compromiso	"Cedemos un poco".	Hay poco tiempo y ambas partes pueden ceder.	Insatisfacción latente si nadie cuida lo importante.
Colaboración	"Quiero entender qué necesitamos".	Importan objetivo y relación, y hay tiempo mínimo para dialogar.	Requiere energía, escucha y confianza mínima.

**Clave:** ningún estilo es siempre bueno o malo. Lo importante es elegir, no reaccionar en automático.

## 7. PIN: Posiciones, Intereses, Necesidades

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

Nivel	Qué es	Ejemplo
Posición	Lo que pido de entrada; suele ser concreto y cerrado.	“Quiero que la reunión sea online”.
Interés	Lo que quiero cuidar detrás de esa posición.	“Quiero ahorrar tiempo y cuidar mi energía”.
Necesidad	Condición importante para estar o trabajar bien.	Autonomía, organización, conciliación, descanso.

**Preguntas PIN** para abrir conversación:

- ¿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?

**Escuchar intereses** no significa dar la razón. Puedo entender lo que necesitas sin aceptar tu estrategia exacta.

## 8. Comunicación No Violenta (CNV)

La CNV ayuda a comunicarnos con más claridad y menos ataque. Sirve para conflictos, pero también para pedir, agradecer, poner límites y aclarar malentendidos.

Paso	Qué hace	Ejemplo
Hecho objetivo	Describir sin juicio.	“El informe se entregó dos días después del plazo acordado”.
Sentimiento	Nombrar cómo me siento, no lo que pienso de la otra persona.	“Me siento frustrada y nerviosa”.
Necesidad	Explicar qué quiero cuidar.	“Necesito claridad y poder organizarme”.
Petición	Pedir algo concreto, posible y negociable.	“¿Podemos acordar una fecha de revisión antes del viernes?”.

**Frase guía:** “Cuando veo/escucho..., me siento..., porque necesito..., entonces te/os/me pido...”. No es una fórmula rígida: se adapta al lenguaje natural.

Distinción	Más útil	Menos útil
Hecho vs. juicio	“Ayer no respondiste a mi mensaje”.	“Pasas de mí”.
Sentimiento vs. falso sentimiento	“Me siento triste, frustrada o insegura”.	“Me siento ignorada”.
Necesidad vs. estrategia	“Necesito confianza”.	“Necesito que estés conmigo todo el día”.
Petición vs. exigencia	“¿Puedes recogerlos antes de salir?”.	“Como no lo hagas, te vas a enterar”.

## 9. Acuerdos, mediación y conflictos digitales

**Una persona mediadora** ayuda a que las partes se escuchen con más claridad. No decide por las partes ni busca culpables.

**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.

**Conflictos digitales:** en chats, audios y correos se pierden tono, intención y contexto. Antes de responder con enfado: pausa, relee y pregunta.

### Regla útil

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

**Cierre:** detectar señales tempranas, reconocer mi estilo automático, pasar de posiciones a intereses y necesidades, usar CNV y cerrar acuerdos concretos y revisables.