

LECTURA

Reaccionar ante un conflicto

NIVEL

Intermedio (B2)

NÚMERO

ES_B2_3063R

IDIOMA

Español



Objetivos

- Puedo leer un texto sobre técnicas para abordar un conflicto.
- Puedo escribir y hablar sobre cómo reaccionar ante un conflicto.





¿Cuál es tu actitud ante un conflicto?

1. **Relaciona** los tipos de actitud con el significado. 2. **Responde:** ¿Con qué actitud te identificas?

1 **Actitud competitiva**

a

Alargas el momento de afrontar el problema o miras hacia otro lado en lugar de actuar para solucionar el conflicto de inmediato.

2 **Actitud colaborativa**

b

Priorizas la relación con la otra persona y a menudo olvidas tus intereses, cediendo demasiado para acomodarte a la otra parte.

3 **Actitud de evitación**

c

Intentas imponer tu criterio a toda costa y te cuesta mucho ceder para llegar a un acuerdo.

4 **Actitud de compromiso**

d

Escuchas los intereses de los demás para encontrar una solución que no implique renunciar a tus intereses.

5 **Actitud acomodada**

e

Ves el conflicto como una oportunidad para encontrar soluciones en conjunto, para que ambas partes estén conformes.



Lectura I: Lee y cuenta de qué trata el libro

¡No más conflictos con los conflictos!

Son muy pocas las personas que de forma natural tienen una visión positiva de los conflictos con los demás. Es normal que las situaciones problemáticas con otras personas como familiares, amigos, compañeros de trabajo, alumnos, profesores, parejas, etc. nos provoquen un bloqueo mental y desgaste emocional que nos impida pensar en cómo actuar para encontrar una solución. Todos los conflictos, sean del tipo que sean, tienen al menos dos visiones diferentes. Pero también hay puntos en común a identificar para poder gestionarlos de forma adecuada. Nadie nos ha enseñado a reaccionar frente a un conflicto. Por ello, acá presentamos técnicas básicas para saber qué hacer en situaciones conflictivas en cualquier ámbito de la vida.

Editorial Educ@



Reglas para actuar frente a un conflicto

Lee las máximas y **conversa** con el resto de la clase.

¿Puedes explicar o deducir a qué se refiere cada una de ellas?

10 reglas básicas

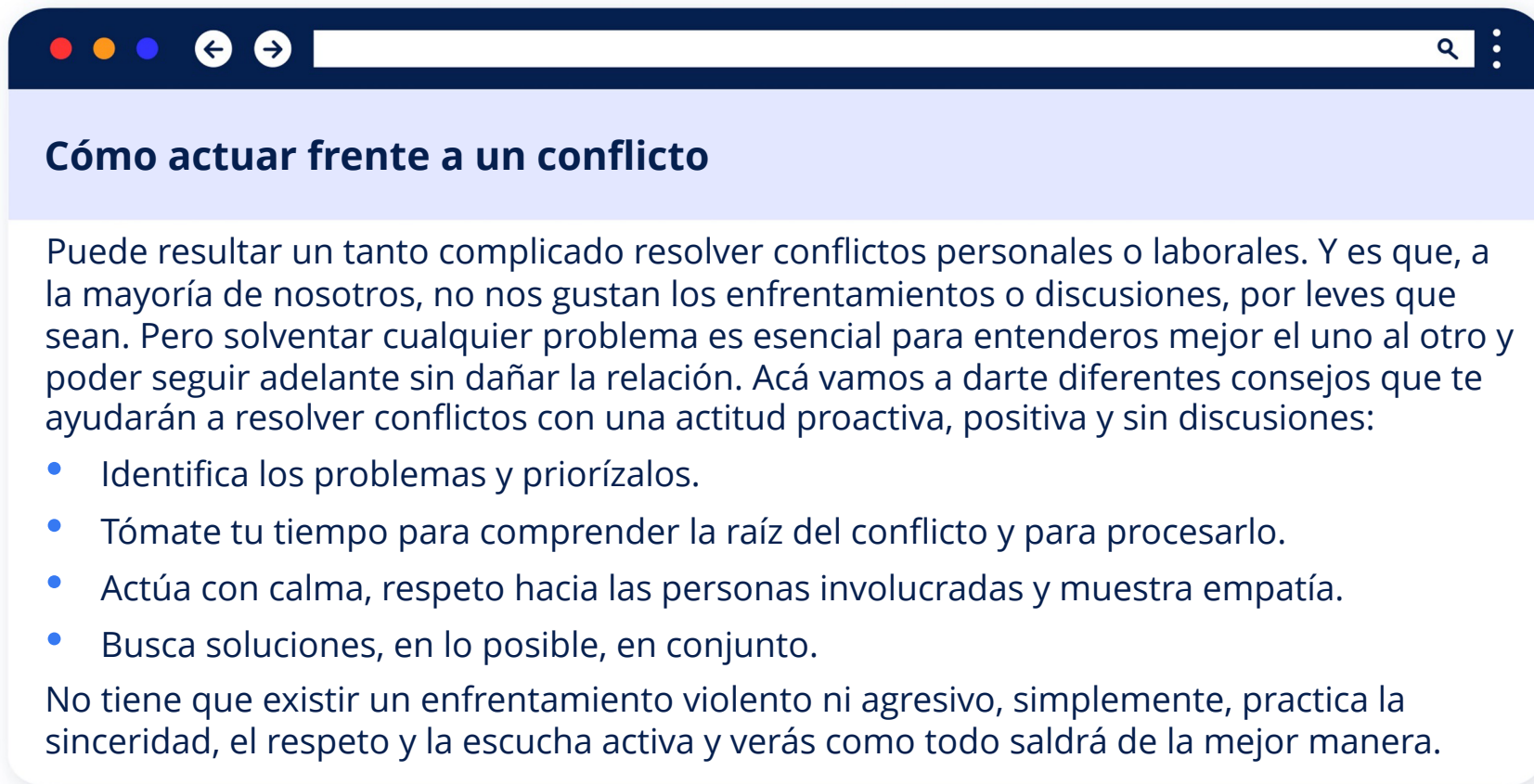
Te presentamos las diez máximas para poder lidiar con un conflicto de la mejor manera posible:

- 1 Respeto hacia la otra persona
- 2 Tener en cuenta las creencias personales
- 3 Escucha activa
- 4 Priorizar los problemas
- 5 A más emociones menos razonamiento
- 6 Somos como nos comunicamos
- 7 La responsabilidad es mejor que la culpa
- 8 Empatía ante todo
- 9 No marcar diferencias de poder
- 10 Separar las personas de los problemas



Lectura II

Lee la continuación del texto y **responde**: ¿Cuáles son los consejos para actuar frente a un conflicto? ¿Se condicen con alguna de las 10 reglas de la página anterior?



Cómo actuar frente a un conflicto

Puede resultar un tanto complicado resolver conflictos personales o laborales. Y es que, a la mayoría de nosotros, no nos gustan los enfrentamientos o discusiones, por leves que sean. Pero solventar cualquier problema es esencial para entenderos mejor el uno al otro y poder seguir adelante sin dañar la relación. Acá vamos a darte diferentes consejos que te ayudarán a resolver conflictos con una actitud proactiva, positiva y sin discusiones:

- Identifica los problemas y priorízalos.
- Tómate tu tiempo para comprender la raíz del conflicto y para procesarlo.
- Actúa con calma, respeto hacia las personas involucradas y muestra empatía.
- Busca soluciones, en lo posible, en conjunto.

No tiene que existir un enfrentamiento violento ni agresivo, simplemente, practica la sinceridad, el respeto y la escucha activa y verás como todo saldrá de la mejor manera.



En el trabajo

¿Cuándo fue la última vez que tuviste un malentendido o conflicto en el trabajo?



**¿Cómo reaccionaste?
¿Cómo actuaste?**

malentendidos en el trabajo

¿Existen factores que hagan que un malentendido en un entorno laboral sea diferente de las situaciones cotidianas?

¿Qué cosas pueden dar lugar a conflictos en el trabajo?

Piensa en las relaciones tanto con los compañeros y compañeras como con los clientes y clientas. ¿Existen reglas tácitas en tu lugar de trabajo para evitar conflictos?



Pedimos disculpas por las molestias causadas. La satisfacción del cliente es nuestra máxima prioridad.

Cómo gestionar una queja en el trabajo

Lee la queja de Felipe. ¿Cuál es el problema?

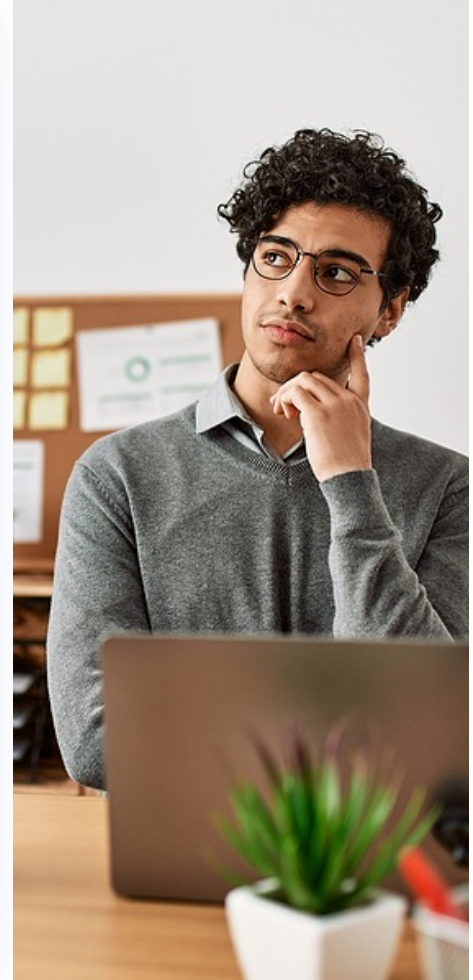
Proyecto San Martín: problemas de seguridad y retrasos ✕

Para: david.figueras@pilaresconstrucciones.com
Estimado David (director del proyecto),

Le escribo para presentar una queja sobre la calidad de los trabajos realizados en el proyecto de construcción del puente San Martín. Tras varias inspecciones de la obra, he observado que varios obreros y obreras de la construcción no siguen el protocolo de seguridad pertinente y que van con retraso. Hace dos meses han expresado que los retrasos eran poco probables, pero que aún había cierta incertidumbre sobre cuándo se entregaría el material para la obra y que se me informaría una vez que llegara. Este proyecto tiene un valor considerable y cualquier retraso prolongado puede provocar un desbordamiento de los costes. Por lo tanto, necesito una confirmación inmediata del estado del proyecto para poder informarle a las partes interesadas.

He llamado dos veces a su oficina y he hablado con su secretaria. La misma me informó que me devolvería la llamada. Sin embargo, todavía no se han comunicado conmigo.

Le agradecería que me devolviera la llamada lo antes posible.
Atentamente,
Felipe





Distintas formas de decir conflicto en algunos países



bronca



La **bronca** entre mi hermana y yo ya se resolvió.



quilombo



Mi amigo y yo tuvimos un **quilombo** en la fiesta de Teresa.



pleito



No quiero tener un **pleito** con Óscar. Por eso siempre llego a tiempo a la oficina.



Discute

¿Cuáles podrían ser las razones por las que David no ha respondido todavía?



¿Cómo debería responder al correo electrónico de Felipe?



Tarea final I: Juego de rol

Mi pizza llegó fría.
¡Esto es
inaceptable!

El repartidor fue
grosero y pidió
propina.

No volveré a hacer
un pedido acá.

¡Había una mosca
en mi sopa!

Ha llegado el momento de poner en práctica tus habilidades para lidiar con los conflictos.

Estás trabajando en la línea de atención al cliente de una famosa empresa de reparto de comida.

Teniendo en cuenta la información de la lección responde a los clientes y clientas molestos que aparecen a continuación. Tu tarea consiste en resolver los problemas y hacer felices a los clientes y clientas. ¡Mucha suerte!





Tarea final II: Escritura

Completa la siguiente actividad de escritura.

Utiliza tu experiencia para escribir una guía sobre cómo reaccionar ante un conflicto.

Intenta utilizar las sugerencias que has recogido en la lección.

Escribe unas 150 palabras.





Fin de la lección

Expresión

Pasado, pisado

Significado: Esta frase es optimista, ya que nos sugiere olvidar el conflicto o algo malo que haya pasado.

Ejemplo: Está todo aclarado. ¡Pasado, pisado!



Práctica adicional



Es cuestión de actitud

Define cada una de las diferentes actitudes frente al conflicto.



Actitud de evitación

Actitud competitiva

Actitud de compromiso

Actitud colaborativa

Actitud acomodada



Tramitar una reclamación por escrito



www.email.com

Proyecto San Martín

Para: <Felipe> felipe@construirconsultoras.com

Estimado Bob,

Le agradezco sus múltiples intentos de ponerse en contacto conmigo sobre el estado del proyecto de construcción del puente San Martín. Lamentablemente, varios de mis mensajes no han llegado a sus manos...

En cuanto al estado del proyecto...

enviar



Escribe un correo electrónico profesional a Felipe en el que le expliques por qué ha habido un retraso y aborda sus preocupaciones sobre el protocolo de seguridad.



Soluciones

P. 3: 1-c 2-e 3-a 4-d 5-b.



Resumen

Ante el conflicto

- **Actitud:** competitiva; colaborativa; de evitación; de compromiso; acomodada
- **Acciones :** pedir disculpas; resolver conflictos; escuchar de forma activa

El conflicto

- **Causas:** el malentendido; la queja; la ironía; el sarcasmo; las diferencias culturales
- **Consecuencias:** el bloqueo mental; el desgaste emocional; los enfrentamientos; las discusiones



Vocabulario

la actitud

la evitación

el compromiso

el conflicto

la escucha activa

la incertidumbre

competitivo, competitiva

colaborativo, colaborativa

acomodado, acomodada

proactivo, proactiva

resolver conflictos

el desgaste emocional





Deja tu opinión

B2.3

¿Te gusta El español en el mundo? Nos gustaría saber tu opinión. ¡Ayúdanos a mejorarlo con tus comentarios!

Enjoying the new Global Spanish features? We'd love to hear your thoughts. Help us make them even better with your valuable feedback!

Click [here](#) to access the survey.



Esta encuesta está pensada únicamente para estudiantes.