**SESIÓN 6. COMUNICACIÓN Y GESTIÓN DE CONFLICTOS**

**MANUAL DE PREPARACIÓN**

**DESCRIPCIÓN SESIÓN 6. COMUNICACIÓN Y GESTIÓN DE CONFLICTOS**

Este taller se enmarca dentro del programa **Economic Opportunities for All**. Proyecto financiado por **Nationale Nederlanden**, que se está desarrollando de manera común en España, Grecia, Holanda y Rumanía. Tiene como fin último el apoyo, y la mejora de las oportunidades formativas y laborales de los jóvenes con oportunidades más limitadas.

Los alumnos, reflexionarán sobre la importancia de poner en práctica sus habilidades de comunicación verbal y no verbal para facilitar una interacción positiva en cualquier entorno, tanto personal como profesional. Además, tendrán la oportunidad de trabajar diferentes conflictos que pueden surgir en un entorno de trabajo y analizar cómo pueden solucionarse poniendo en práctica estas habilidades de comunicación anteriormente mencionadas.

**DESCRIPCIÓN SESIÓN 6. COMUNICACIÓN Y GESTIÓN DE CONFLICTOS**

**MATERIALES FORMATO GRUPAL**: Folios, bolígrafos y fichas descargables (si procede)  
**TIEMPO FORMATO GRUPAL:** 1 h y 35 min

Introducción: 5 minutos

Actividad 1: El poder de las palabras 15 minutos

Actividad 2: ¿Me estás escuchando? 15 minutos

Actividad 3: Trampas mentales 15 minutos

Descanso: 10 minutos

Actividad 4: Gestión de conflictos 30 minutos

Conclusiones: 5 minutos

**MATERIALES FORMATO INDIVIDUAL**: : Folios, bolígrafos fichas descargables (si procede)  
**TIEMPO FORMATO INDIVIDUAL**: 60 minutos

Introducción: 5 minutos

Actividad 1: El poder de las palabras 10 minutos

Actividad 2: ¿Me estás escuchando? 10 minutos

Actividad 3: Trampas mentales 10 minutos

Actividad 4: Gestión de conflictos 20 minutos

Conclusiones: 5 minutos

**OBJETIVOS SESIÓN 6. COMUNICACIÓN Y GESTIÓN DE CONFLICTOS**

**PONER:** en práctica sus habilidades de comunicación.

**REFLEXIONAR:** sobre el impacto que tiene la comunicación en el comportamiento propio y en el de los demás.

**ANALIZAR:** cómo una comunicación positiva facilita el diálogo y ayuda a resolver conflictos

**INTRODUCCIÓN**

Explica a los alumnos que con este taller mejorarán sus habilidades de comunicación y a la vez gracias a ello la gestión de conflictos, a los que puede que tengan que hacer frente tanto en sus prácticas como en su futuro empleo. Estos aprendizajes influirán positivamente en su estado de ánimo y en cómo se posicionan en situaciones adversas o que les genera frustración, como las que pueden suceder en el lugar de trabajo.

**ACTIVIDAD 1. EL PODER DE LAS PALABRAS**

*(para versión grupal o individual)*

Introduce la idea de cómo una comunicación positiva facilita el diálogo y la consecución de objetivos a partir de este vídeo:

**“El poder de las palabras”**

Hombre sentado en una banca de madera

Descripción generada automáticamente con confianza media

Primero muéstrales el vídeo del Poder de las Palabras y pregúntales sobre el cambio que aprecian con el nuevo mensaje y haz que definan la diferencia. (El primer cartel apela a la pena “soy ciego, por favor ayuda” y el segundo apela a las emociones, “Es un día maravilloso y no puedo verlo” las reconocemos y podemos estar familiarizados con su situación).

A continuación, explícales que vais a analizar las palabras que usamos a diario y como a través del lenguaje no sólo describimos una realidad sino que el lenguaje crea realidades. El lenguaje es acción, a través de él hacemos que las cosas pasen (“mañana haré la compra”). Al decir lo que decimos o lo que no decimos, abrimos o cerramos posibilidades para nosotros y posiblemente también para otros.

Enfócate, como ejemplo, en la palabra **“PERO”**. Utilizar palabras como “pero”, “sin embargo”, “no obstante”, y cualquiera otra relacionada es algo normal en las conversaciones, pero, a veces, es destructivo ya que invalida todo lo dicho antes de ella.

“Qué pasa cuando haces un cumplido, y continúas la frase con “PERO”... o qué pasa cuando alguien sugiere algo y comienzas tu respuesta con un “SÍ, PERO…”, todo lo que se ha dicho antes del PERO se olvidará, y lo único que queda en tu cerebro es lo que viene después del PERO...”**Ejemplo:** "Me compré un jersey nuevo. ¿Te gusta?”, “Sí, pero el tejido parece un poco incómodo”. Pregúntale al estudiante: ¿Qué crees que recuerda de lo que dije? (probablemente que el tejido era incómodo).

Sin embargo si sustituyes “PERO” por “SÍ, Y...” “¿Te gusta mi nuevo jersey? Sí, y lo que me gusta de él es que el color te va muy bien con tus ojos”, cambiará todo el sentido y la comunicación será más positiva y fluida.

Después de la explicación, practicar con algún ejemplo más incluyendo ambas variantes: “Sí, pero…” y “Sí, y…”.

**ACTIVIDAD 2. ¿ME ESTÁS ESCUCHANDO?**

*(para versión grupal e individual)*

En este ejercicio, por parejas, cada participante tendrá un rol que luego se intercambiarán: Uno cuenta una historia (su último viaje, lo que ha hecho el fin de semana, algo que le ha pasado en sus prácticas/clase el día anterior…) y el otro escucha. Quien tiene el rol de escuchar va a hacer lo opuesto a ello: le interrumpirá, le dará consejos sin que se lo pidan, cogerá el móvil mientras hablan, no asentirá, mirará hacia otro lado, cambiará de tema, bromeará sin venir a cuento…

Después de un par de minutos comentarán entre ellos cómo se han sentido cada uno en su rol e intercambiarán los papeles, al finalizar volverán a comentar cómo se han sentido en el nuevo rol.

Una vez que todos hayan terminado, poned en común si han experimentado estas situaciones en otros momentos y cómo se han sentido, si sienten que están más en un rol de escucha o al contrario…

Para finalizar, reflexionad sobre la importancia de una escucha activa para favorecer la comunicación y recuérdales sus principales características:

* Presta **atención a la persona** que está hablando: mirándole a los ojos, asintiendo, respetando sus tiempos.
* Repite los **puntos más importantes** de su conversación o solicita aclaraciones para mostrar que te interesa lo que dice y comprobar si le estás entendiendo.
* Mantente en **silencio y no interrumpas**, salvo para pedir alguna aclaración.

**ACTIVIDAD 3. TRAMPAS MENTALES**

*(para versión grupal e individual)*

Comparte con los alumnos la siguiente información de interés:

* Tenemos unos 60.000 pensamientos al día. Los pensamientos vienen y van. El 80% de nuestros pensamientos diarios son automáticos negativos y afectan de ese modo a nuestro comportamiento posterior.
* Los pensamientos pueden ser conscientes o inconscientes. Como son tan numerosos y a menudo inconscientes, se ha elaborado una clasificación de patrones de pensamiento automático negativo que se denomina Trampas Mentales.
* Existen varias trampas mentales principales que están con frecuencia interrelacionadas. Todos las tenemos, pero algunas personas tienen más fijación que otras hacia éstas.
* Ejemplos. Haz click para leer las descripciones.
* **Todo-nada:**

Si he cometido un error, tendría que hacerlo todo mal.

* **Filtro mental:**

Te fijas en lo negativo, ejemplo: recibes muchos elogios por una tarea bien hecha, pero 1 de ellos es negativo, y lo valoras más que el resto de positivos.

* **Magnificar-minimizar:**

Exageras la importancia de tus problemas o errores y restas importancia a tus cualidades o lo que haces bien

* **Debería:**

Hablar en términos de "Debería de" "tendría que", con imposiciones que te generan frustración

* **Victimización:**

Culpar al entorno y a los demás por no sentirme bien

* **Personalización:**

Te haces o sientes responsable de algo que no te corresponde, si me enfado con mi pareja la culpa es mía por no cuidar más la relación

Ejercicio:

Las trampas mentales son profecías del futuro. Funcionan con esta fórmula: SITUACIÓN (en la que normalmente aparece la trampa mental) - PENSAMIENTOS que surgen en esa situación – EMOCIONES Y SENTIMIENTOS que genera el pensamiento - COMPORTAMIENTO. ¿Cómo actúas si te dejas llevar por esos sentimientos?

* Ejemplo: SITUACIÓN: "Estoy desempleado"-PENSAMIENTO: "Soy un inútil"-EMOCION: Tristeza-COMPORTAMIENTO: pasividad

A continuación que elijan una con la que más se identifican y completen este esquema. Después hacer lo mismo, pero buscando un pensamiento alternativo y que emoción les generaría.

El objetivo no es eliminar todas las trampas mentales, sino hacer que la persona sea consciente de que existen.

Puedes utilizar esta dinámica para introducir el tema de la gestión de conflictos.

**DESCANSO (1O MINUTOS)**

*(para versión grupal )*

**ACTIVIDAD 4. GESTIONANDO CONFLICTOS**

*(para versión grupal e individual)*

A continuación, se presentan una serie de historias ficticias pero basadas en la realidad, relacionadas con situaciones laborales conflictivas. Lee a los alumnos alguna de las historias y hazles las preguntas de reflexión. Dispones de la solución al final de cada caso, para saber cuál es el problema principal de cada historia.

Pide a los alumnos que hagan sus propias reflexiones y animales a comentar situaciones laborales similares que ellos hayan podido vivir o personas que conozcan.

Esta actividad puede hacerse de manera individual o en grupo. En el caso de que poder hacerse en grupo, te recomendamos que antes de leer el caso a los alumnos elijas una de las situaciones para hacer un role-play. Si decides hacer esta parte de la actividad, lee la situación seleccionada a dos alumnos voluntarios para que escenifiquen la situación delante de sus compañeros, para que éstos puedan hacer las reflexiones pertinentes.

A continuación, te ofrecemos las historias para que elijas una o varias de ellas.

***“HISTORIAS CONFLICTIVAS”***

1. “Julián es el encargado de gestionar las reservas de un hotel y su compañero Pedro, tiene que avisarle de las reservas que entran por internet. Julián, como todos los días, atiende a los clientes en recepción para hacer el Check-in. Un día llega un cliente con la reserva de la suit más cara, para esa misma noche, pero resulta que esa habitación se la acaba de ofrecer a otro cliente porque su compañero Pedro no le ha avisado de la reserva. El cliente de la reserva está muy indignado y va a poner una reclamación al hotel porque ya tenía pagada esa habitación”.
2. *“A Carlos le acaban de contratar en una tienda de ropa y está conociendo a todos sus compañeros de trabajo. En concreto se empieza a llevar muy bien con uno de ellos, pero al cabo del tiempo, sin venir a cuento, esta persona deja de hablarle y se entera de que empieza a hablar mal de él a sus espaldas. A Carlos se le hace muy incómoda la situación porque no deja de ser su compañero de trabajo y tiene que coincidir con él todos los días”.*
3. *“Sandra es una excelente trabajadora, siempre termina sus tareas a tiempo, es muy resolutiva y eficiente. Casi nunca le hace falta pedir ayuda a los demás miembros de su equipo, pero un día, la jefa le manda una tarea que no controla demasiado. Al final en vez de preguntar a sus compañeros para resolver su duda, entrega la tarea mal y además eso repercute en su equipo de trabajo”.*
4. *“José y Sofía, fueron contratados al mismo tiempo en una central hidroeléctrica. Además de compañeros son amigos desde los 5 años que llevan trabajando juntos. En la empresa han incluido una nueva política de remuneración en la que se pagará más a aquellos que alcancen más objetivos. A Sofía este mes le han pagado 200€ más que a José cuando han trabajado exactamente lo mismo. José al no estar conforme con la situación empieza a llevar más proyectos sin que su amiga Sofía se entere.”*
5. *“Leticia y Marisa trabajan en una cadena de montaje de carrocerías. Casi siempre tienen que trabajar en parejas para que cada una se responsabilice de darle su pieza perfectamente ensamblada a la otra para que a su vez pueda ensamblarla en la suya. Marisa a menudo se confunde de pieza y se la pasa a Leticia mal, por lo que Leticia tiene que rectificar el trabajo de Marisa para poder continuar con la cadena de montaje”.*
6. *“Inés trabaja desde hace un año en una agencia inmobiliaria y está pensando en dejar su trabajo porque su jefe Alfonso no deja de exigirle por todo. Siempre está controlando todo lo que hace y dice, cuando queda poco tiempo para terminar la jornada siempre le viene con tareas urgentes y se tiene que quedar más de su hora y además le habla siempre mal y la menosprecia delante de sus compañeros”.*
7. *“En la empresa de Mateo últimamente han despedido y se han ido por su propia cuenta muchos trabajadores, puesto que no estaban conformes con las condiciones laborales. Mateo está bastante indignado con la situación porque tiene que hacer todo el trabajo que hacían sus compañeros, no le suben el sueldo y además están tardando mucho tiempo en contratar a alguien nuevo para la empresa.”*
8. *“Felipe trabaja como comercial en una empresa de seguros y este mes les han dicho que tienen que aumentar las ventas porque el anterior mes ha sido deficitario. En una reunión les han comentado que para poder conseguir el objetivo este mes, tienen que dejar de lado las necesidades del cliente, es decir, que intenten vender a toda costa el producto, sin tener en cuenta por ejemplo que a un señor de 80 años no le rente contratar una póliza por la que va a pagar la mitad de su pensión.”*
9. *“Elena siempre ha estado muy contenta en su trabajo en una residencia de personas mayores, pero últimamente ha habido cambios en cuanto a sus responsabilidades y tiene dos jefes diferentes, su feje de planta y el director de la residencia. Empieza a sentirse muy confusa y desmotivada cuando por un lado un jefe le propone una tarea y al día siguiente el otro jefe le dice que ese no es su papel. Al final no sabe exactamente cuál es su función en el trabajo y acaba sintiéndose insegura por todo lo que hace”.*
10. *“Gloria y Juan trabajan en el mismo puesto de trabajo como administrativos en una clínica dental. Aunque hacen exactamente el mismo trabajo, su jefe tiende a menospreciar el trabajo de Gloria, suele tener salidas de tono con ella, con comentarios tipo “siendo mujer si has decidido trabajar, no puedes quejarte” y por si fuera poco este año se ha enterado Gloria de que a Juan le han subido de puesto cuando los dos empezaron a la vez.”*

Preguntas que los alumnos deben responder después de leer las historias:

1. ¿Cuál crees que es el problema principal de la historia?

2. ¿Cómo crees que se siente el personaje de la historia?

3. ¿Cómo crees que lo podría solucionar?

4. ¿Alguna vez te has visto en una situación similar? ¿cómo reaccionaste ante esa situación? ¿cambiarías tu forma de actuar al respecto?

Haz click en la historia que hayáis tratado para ver cuál es el problema principal de la historia.

Solución 1: El problema principal de la historia es la “falta de comunicación”.

Solución 2: El problema principal de la historia es “compañeros tóxicos y mobbing” (mobbing o acoso laboral se basa en la acción reiterada de producir miedo en el trabajador a través de la violencia psicológica a través de actos negativos, como el desánimo o el desprecio.)

Solución 3: El problema principal de la historia es la “falta de trabajo en equipo”.

Solución 4: El problema principal de la historia es la “competitividad”.

Solución 5: El problema principal de la historia es la “incompetencia en los compañeros”.

Solución 6: El problema principal de la historia es los “jefes tóxicos”.

Solución 7: El problema principal de la historia es los “cambios en la empresa y la explotación”.

Solución 8: El problema principal de la historia es la “discrepancia de valores”.

Solución 9: El problema principal de la historia son las “directrices contradictorias o poco claras.”

Solución 10: El problema principal de la historia son los “prejuicios (machismo, racismo…)”.

A continuación, te facilitamos una serie de tips o pautas que podrás compartir con los alumnos una vez se hayan tratado las situaciones:

**Escucha activa:** A veces estamos tan convencidos de tener la razón por algo que no dejamos que la otra persona se explique y de esta forma podamos entender su opinión.

**Se asertivo:** La asertividad se basa en saber defender nuestros propios derechos sin menospreciar los derechos de los demás. Es el término medio entre una persona con carácter pasivo, que nunca reivindica sus derechos y se deja pisar por los demás y una persona agresiva que se cree más poderoso o con más derechos que los demás.

**Evita los comentarios ofensivos y los rumores sobre los demás:** Es muy importante siempre respetar la privacidad de los demás y tratar con respeto a tus compañeros para crear un clima agradable.

**Empatiza:** Saber ponerse en el lugar de los demás facilita mucho la solución de los conflictos. De esta manera se entienden mejor las emociones propias y de los demás.

**Expresa tus emociones:** Hacer saber a los demás de una forma educada como te sientes, previene de futuros conflictos.

**Agradece:** Cualquier opinión o aportación que tus compañeros compartan es digna de agradecimiento. De esta forma nos sentimos valorados y respetados por los demás.

**CONCLUSIONES**

Explica a los alumnos que ha llegado el final de la sesión. Cuéntales que has aprendido mucho de con ellos y que esperas que ellos hayan hecho lo mismo. Agradéceles su participación.

Pon el foco en la importancia de la comunicación positiva y la escucha activa para relacionarse de una forma fluida y resolver los conflictos que puedan surgir. Cierra la ponencia con una palabra de cada uno que resuma lo aprendido y un mensaje inspirador por tu parte que invite a la reflexión.

**MANUAL PARA PROYECTAR**

**DESCRIPCIÓN SESIÓN 6. COMUNICACIÓN Y GESTIÓN DE CONFLICTOS**

En esta sesión reflexionaréis sobre la importancia de poner en práctica vuestras habilidades de comunicación verbal y no verbal para facilitar una interacción positiva en cualquier entorno, tanto personal como profesional. Además, tendréis la oportunidad de trabajar diferentes conflictos que pueden surgir en un entorno de trabajo y analizar cómo pueden solucionarse poniendo en práctica estas habilidades de comunicación anteriormente mencionadas.

**INTRODUCCIÓN**

En esta sesión mejoraréis vuestras habilidades de comunicación y a la vez gracias a ello la gestión de conflictos, a los que puede que tengáis que hacer frente tanto en vuestras prácticas como en vuestro futuro empleo. Estos aprendizajes influirán positivamente en vuestro estado de ánimo y en cómo os posicionáis en situaciones adversas o que os generen frustración, como las que pueden suceder en el lugar de trabajo.

**ACTIVIDAD 1. EL PODER DE LAS PALABRAS**

*(para versión grupal o individual)*

Una comunicación positiva facilita el diálogo y la consecución de objetivos:

**“El poder de las palabras”**

Hombre sentado en una banca de madera

Descripción generada automáticamente con confianza media

¿Qué cambio apreciáis en el mensaje del vagabundo? ¿diferencias?

A continuación, vais a analizar las palabras que usamos a diario y como a través del lenguaje no sólo describimos una realidad sino que el lenguaje crea realidades. El lenguaje es acción, a través de él hacemos que las cosas pasen (“mañana haré la compra”). Al decir lo que decimos o lo que no decimos, abrimos o cerramos posibilidades para nosotros y posiblemente también para otros.

Enfocaros, como ejemplo, en la palabra **“PERO”.** Utilizar palabras como “pero”, “sin embargo”, “no obstante”, y cualquiera otra relacionada es algo normal en las conversaciones, pero, a veces, es destructivo ya que invalida todo lo dicho antes de ella.

“Qué pasa cuando haces un cumplido, y continúas la frase con “PERO”... o qué pasa cuando alguien sugiere algo y comienzas tu respuesta con un “SÍ, PERO…”, todo lo que se ha dicho antes del “PERO” se olvidará, y lo único que queda en tu cerebro es lo que viene después del PERO...**Ejemplo:** "Me compré un jersey nuevo. ¿Te gusta?”, “Sí, pero el tejido parece un poco incómodo”. ¿Qué recordáis de la frase anterior?

Sin embargo si se sustituye “PERO” por “SÍ, Y...” “¿Te gusta mi nuevo jersey? Sí, y lo que me gusta de él es que el color te va muy bien con tus ojos”, cambiará todo el sentido y la comunicación será más positiva y fluida.

Después de la explicación, practicar con algún ejemplo más incluyendo ambas variantes: “Sí, pero…” y “Sí, y…”.

**ACTIVIDAD 2. ¿ME ESTÁS ESCUCHANDO?**

*(para versión grupal e individual)*

En este ejercicio, por parejas, cada participante tendrá un rol que luego os intercambiaréis: Uno cuenta una historia (su último viaje, lo que ha hecho el fin de semana, algo que le ha pasado en sus prácticas/clase el día anterior…) y el otro escucha. Quien tiene el rol de escuchar va a hacer lo opuesto a ello: le interrumpirá, le dará consejos sin que se lo pidan, cogerá el móvil mientras hablan, no asentirá, mirará hacia otro lado, cambiará de tema, bromeará sin venir a cuento…

Después de un par de minutos comentad entre vosotros cómo os habéis sentido cada uno en su rol e intercambiarán los papeles, al finalizar volveréis a comentar cómo os habéis sentido en el nuevo rol.

Poned en común si habéis experimentado estas situaciones en otros momentos y cómo os habéis sentido, ¿sentís que estáis más en un rol de escucha o al contrario?

Para finalizar, reflexionad sobre la importancia de una escucha activa para favorecer la comunicación y recordad sus principales características:

* Presta **atención a la persona** que está hablando: mirándole a los ojos, asintiendo, respetando sus tiempos.
* Repite los **puntos más importantes** de su conversación o solicita aclaraciones para mostrar que te interesa lo que dice y comprobar si le estás entendiendo.
* Mantente en **silencio y no interrumpas**, salvo para pedir alguna aclaración.

**ACTIVIDAD 3. TRAMPAS MENTALES**

*(para versión grupal e individual)*

A continuación, se os facilita la siguiente información de interés:

* Tenemos unos 60.000 pensamientos al día. Los pensamientos vienen y van. El 80% de nuestros pensamientos diarios son automáticos negativos y afectan de ese modo a nuestro comportamiento posterior.
* Los pensamientos pueden ser conscientes o inconscientes. Como son tan numerosos y a menudo inconscientes, se ha elaborado una clasificación de patrones de pensamiento automático negativo que se denomina Trampas Mentales.
* Existen varias trampas mentales principales que están con frecuencia interrelacionadas. Todos las tenemos, pero algunas personas tienen más fijación que otras hacia éstas.

Ejemplos. Haz click para leer las descripciones.

**Todo-nada:** Si he cometido un error, tendría que hacerlo todo mal.

**Filtro mental:** Te fijas en lo negativo, ejemplo: recibes muchos elogios por una tarea bien hecha, pero 1 de ellos es negativo, y lo valoras más que el resto de positivos.

**Magnificar-minimizar:** Exageras la importancia de tus problemas o errores y restas importancia a tus cualidades o lo que haces bien

**Debería:** Hablar en términos de "Debería de" "tendría que", con imposiciones que te generan frustración

**Victimización:** Culpar al entorno y a los demás por no sentirme bien

**Personalización:** Te haces o sientes responsable de algo que no te corresponde, si me enfado con mi pareja la culpa es mía por no cuidar más la relación

Ejercicio:

Las trampas mentales son profecías del futuro. Funcionan con esta fórmula: SITUACIÓN (en la que normalmente aparece la trampa mental) - PENSAMIENTOS que surgen en esa situación – EMOCIONES Y SENTIMIENTOS que genera el pensamiento - COMPORTAMIENTO. ¿Cómo actúas si te dejas llevar por esos sentimientos?

* Ejemplo: SITUACIÓN: "Estoy desempleado"-PENSAMIENTO: "Soy un inútil"-EMOCION: Tristeza-COMPORTAMIENTO: pasividad

A continuación, elegid una con la que más os identifiquéis y completad este esquema. Después haced lo mismo, pero buscando un pensamiento alternativo y que emoción os generaría.

El objetivo no es eliminar todas las trampas mentales, sino ser conscientes de que existen.

**ACTIVIDAD 4. GESTIONANDO CONFLICTOS**

*(para versión grupal e individual)*

A continuación se presentan una serie de historias ficticias pero basadas en la realidad, relacionadas con situaciones laborales conflictivas. Leed alguna de las historias y haceros las preguntas de reflexión.

Haced vuestras propias reflexiones y animaros a comentar situaciones laborales similares que vosotros hayáis podido vivir o personas que conozcáis.

***“HISTORIAS CONFLICTIVAS”***

1. “Julián es el encargado de gestionar las reservas de un hotel y su compañero Pedro, tiene que avisarle de las reservas que entran por internet. Julián, como todos los días, atiende a los clientes en recepción para hacer el Check-in. Un día llega un cliente con la reserva de la suit más cara, para esa misma noche pero resulta que esa habitación se la acaba de ofrecer a otro cliente porque su compañero Pedro no le ha avisado de la reserva. El cliente de la reserva, está muy indignado y va a poner una reclamación al hotel porque ya tenía pagada esa habitación”.
2. *“A Carlos le acaban de contratar en una tienda de ropa y está conociendo a todos sus compañeros de trabajo. En concreto se empieza a llevar muy bien con uno de ellos, pero al cabo del tiempo, sin venir a cuento, esta persona deja de hablarle y se entera de que empieza a hablar mal de él a sus espaldas. A Carlos se le hace muy incómoda la situación porque no deja de ser su compañero de trabajo y tiene que coincidir con el todos los días”.*
3. *“Sandra es una excelente trabajadora, siempre termina sus tareas a tiempo, es muy resolutiva y muy eficiente. Casi nunca le hace falta pedir ayuda a los demás miembros de su equipo, pero un día, la jefa le manda una tarea que no controla demasiado. Al final en vez de preguntar a sus compañeros para resolver su duda, entrega la tarea mal y además eso repercute en su equipo de trabajo”.*
4. *“José y Sofía, fueron contratados al mismo tiempo en una central hidroeléctrica. Además de compañeros son amigos desde los 5 años que llevan trabajando juntos. En la empresa han incluido una nueva política de remuneración en la que se pagará más a aquellos que alcancen más objetivos. A Sofía este mes le han pagado 200€ más que a José cuando han trabajado exactamente lo mismo. José al no estar conforme con la situación empieza a llevar más proyectos sin que su amiga Sofía se entere.”*
5. *“Leticia y Marisa trabajan en una cadena de montaje de carrocerías. Casi siempre tienen que trabajar en parejas para que cada una se responsabilice de darle su pieza perfectamente ensamblada a la otra para que a su vez pueda ensamblarla en la suya. Marisa a menudo se confunde de pieza y se la pasa a Leticia mal, por lo que Leticia tiene que rectificar el trabajo de Marisa para poder continuar con la cadena de montaje”.*
6. *“Inés trabaja desde hace un año en una agencia inmobiliaria y está pensando en dejar su trabajo porque su jefe Alfonso no deja de exigirle por todo. Siempre está controlando todo lo que hace y dice, cuando queda poco tiempo para terminar la jornada siempre le viene con tareas urgentes y se tiene que quedar más de su hora y además le habla siempre mal y la menosprecia delante de sus compañeros.”*
7. *“En la empresa de Mateo últimamente han despedido y se han ido por su propia cuenta muchos trabajadores, puesto que no estaban conformes con las condiciones laborales. Mateo está bastante indignado con la situación porque tiene que hacer todo el trabajo que hacían sus compañeros, no le suben el sueldo y además están tardando mucho tiempo en contratar a alguien nuevo para la empresa”.*
8. *“Felipe trabaja como comercial en una empresa de seguros y este mes les han dicho que tienen que aumentar las ventas porque el anterior mes ha sido deficitario. En una reunión les han comentado que para poder conseguir el objetivo este mes, tienen que dejar de lado las necesidades del cliente, es decir, que intenten vender a toda costa el producto, sin tener en cuenta por ejemplo que a un señor de 80 años no le rente contratar una póliza por la que va a pagar la mitad de su pensión”.*
9. *“Elena siempre ha estado muy contenta en su trabajo en una residencia de personas mayores, pero últimamente ha habido cambios en cuanto a sus responsabilidades y tiene dos jefes diferentes, su feje de planta y el director de la residencia. Empieza a sentirse muy confusa y desmotivada cuando por un lado un jefe le propone una tarea y al día siguiente el otro jefe le dice que ese no es su papel. Al final no sabe exactamente cuál es su función en el trabajo y acaba sintiéndose insegura por todo lo que hace”.*
10. *“Gloria y Juan trabajan en el mismo puesto de trabajo como administrativos en una clínica dental. Aunque hacen exactamente el mismo trabajo, su jefe tiende a menospreciar el trabajo de Gloria, suele tener salidas de tono con ella, con comentarios tipo “siendo mujer si has decidido trabajar, no puedes quejarte” y por si fuera poco este año se ha enterado Gloria de que a Juan le han subido de puesto cuando los dos empezaron a la vez.”*

1. ¿Cuál crees que es el problema principal de la historia?

2. ¿Cómo crees que se siente el personaje de la historia?

3. ¿Cómo crees que lo podría solucionar?

4. ¿Alguna vez te has visto en una situación similar? ¿cómo reaccionaste ante esa situación? ¿cambiarías tu forma de actuar al respecto?

Haz click en la historia que hayáis tratado para ver cual es el problema principal de la historia.

Solución 1: El problema principal de la historia es la “falta de comunicación”.

Solución 2: El problema principal de la historia es “compañeros tóxicos y mobbing” (mobbing o acoso laboral se basa en la acción reiterada de producir miedo en el trabajador a través de la violencia psicológica a través de actos negativos, como el desánimo o el desprecio.)

Solución 3: El problema principal de la historia es la “falta de trabajo en equipo”.

Solución 4: El problema principal de la historia es la “competitividad”.

Solución 5: El problema principal de la historia es la “incompetencia en los compañeros”.

Solución 6: El problema principal de la historia es los “jefes tóxicos”.

Solución 7: El problema principal de la historia es los “cambios en la empresa y la explotación”.

Solución 8: El problema principal de la historia es la “discrepancia de valores”.

Solución 9: El problema principal de la historia son las “directrices contradictorias o poco claras.”

Solución 10: El problema principal de la historia son los “prejuicios (machismo, racismo…)”.

A continuación, te facilitamos una serie de tips o pautas que podrás compartir con los alumnos una vez se hayan tratado las situaciones:

**Escucha activa:** A veces estamos tan convencidos de tener la razón por algo que no dejamos que la otra persona se explique y de esta forma podamos entender su opinión.

**Se asertivo:** La asertividad se basa en saber defender nuestros propios derechos sin menospreciar los derechos de los demás. Es el término medio entre una persona con carácter pasivo, que nunca reivindica sus derechos y se deja pisar por los demás y una persona agresiva que se cree más poderoso o con más derechos que los demás.

**Evita los comentarios ofensivos y los rumores sobre los demás:** Es muy importante siempre respetar la privacidad de los demás y tratar con respeto a tus compañeros para crear un clima agradable.

**Empatiza:** Saber ponerse en el lugar de los demás facilita mucho la solución de los conflictos. De esta manera se entienden mejor las emociones propias y de los demás.

**Expresa tus emociones:** Hacer saber a los demás de una forma educada como te sientes, previene de futuros conflictos.

**Agradece:** Cualquier opinión o aportación que tus compañeros compartan es digna de agradecimiento. De esta forma nos sentimos valorados y respetados por los demás.

**CONCLUSIONES**

Ha llegado el final de la sesión. Esperamos que hayáis aprendido mucho de ella. Muchas gracias por vuestra participación activa.

Poned el foco en la importancia de la comunicación positiva y la escucha activa para relacionaros de una forma fluida y resolver los conflictos que os puedan surgir. Cerrad la ponencia con una palabra cada uno que resuma lo aprendido.