|  |
| --- |
| **1) DESCRIPCIÓN DE LA HERRAMIENTA** |
| **Actividad: “Cómo aliviar una situación llena de tensión ”**  Cada participante analizará una situación y dirá qué haría para resolver el problema . Ejemplo: Chloe se tomó unos días libres para irse de vacaciones, y durante ese tiempo, Thomas planeó una reunión con un cliente importante sin informarle de su correo. Al regresar, Chloe descubrió la reunión y, enfadada, envió un correo electrónico a todos para quejarse e insultar a Thomas. |

|  |
| --- |
| **2) OBJETIVOS DE LA HERRAMIENTA** |
| • Comprender las fuentes de conflicto.  • Practicar técnicas de desescalada.  • Promover una mentalidad resolutiva y facilitar el trato a las partes interesadas. |

|  |
| --- |
| **3) CONEXIÓN DE LA HERRAMIENTA CON LA HABILIDAD** |
| El conflicto es parte de la vida: resolverlo bien es una habilidad, no un talento. |
| **4) RECURSOS MATERIALES** |
| • Plantilla de mapa de conflictos  • Tarjetas de roles (neutral, involucrado, mediador) |

|  |
| --- |
| **5) CÓMO APLICAR LA HERRAMIENTA** |
| * Divídanse en grupos. * Analizar los componentes del conflicto (necesidades, miedos, desencadenantes). * Juego de roles y resolución. * Reflexionar sobre el proceso. |

|  |
| --- |
| **6) QUÉ APRENDER** |
| Cuando se comprende, el conflicto se convierte en un puente, no en un muro. Cada persona reacciona de forma diferente ante situaciones desencadenantes. |

|  |
| --- |
| **7) MATERIALES EXTRA - ENLACES** |
| <https://www.crkit.org> |