



[Volver a Conjuntos de herramientas](#)



¿Cómo lograr el cambio y resolver conflictos?

[Descarga este toolkit](#)

Este conjunto de herramientas, que se centra en la gestión del cambio y la resolución de conflictos, dota a los jóvenes de herramientas para afrontar los retos en contextos personales y profesionales. A través de ejercicios participativos, explorarán la dinámica del cambio, aprenderán a gestionar conflictos basados en valores y desarrollarán habilidades para fomentar soluciones constructivas.

[Módulo relacionado: Módulo 4 – Adaptarse a los cambios →](#)

Descripción general del toolkit ▼

Tema o cuestiones abordadas

- Definir qué es el cambio para nosotras/os y cómo experimentamos el cambio
- La importancia de iniciar el cambio y saber cómo dirigirlo
- Resolver conflictos en los que el iniciador del cambio se involucra - especialmente conflictos de valor

Objetivo de las actividades



- Entender qué es el cambio
- Entender y practicar cómo planificar el cambio
- Entender y practicar la resolución pacífica de conflictos

Objetivos de aprendizaje

- Concienciar a las personas jóvenes sobre la esencia del cambio y su impacto en sus vidas y comportamientos.
- Concienciar a las personas jóvenes sobre los cambios que podrían aportar al lugar de trabajo y cómo introducirlos de la mejor manera.
- Enseñar a las personas jóvenes a lidiar con conflictos de valores - proporcionando un enfoque en la gestión de conflictos y dando herramientas para enfrentar situaciones difíciles con quienes no comparten los mismos valores.

Grupo destinatario

15-30 años

Breve resumen de las metodologías activas y participativas utilizadas

Todas las actividades propuestas en este kit de herramientas incluyen metodologías activas y participativas como trabajo en grupos pequeños - grupos de 2, 3, 4; discusión en grupo completo; lluvia de ideas; actividades de pensamiento creativo; y soluciones de estudio de caso.

Lista de verificación de estándares de calidad

Inclusión y diversidad: la actividad está abierta a todas las personas jóvenes, independientemente de su género, etnia, religión, orientación sexual o antecedentes socioeconómicos.

- ✓ **Respeto:** esta actividad promueve un entorno donde las personas jóvenes respetan a los demás, sus puntos de vista y opiniones, incluso si difieren de los propios.
- ✓ **Sostenibilidad:** esta actividad promueve comportamientos y prácticas que respetan el medio ambiente y son sostenibles a largo plazo.
- ✓ **Crecimiento personal:** ofrece oportunidades para el desarrollo personal y profesional de las y los jóvenes, ayudándoles a descubrir y cultivar sus talentos y pasiones.
- ✓ **Ciudadanía activa:** esta actividad promueve los valores de compromiso cívico y social de las personas jóvenes, animándolas a participar activamente en su comunidad y hacer una diferencia en el mundo que les rodea.
- ✓ **Valores ecológicos en la carrera:** esta actividad promueve una idea de orientación profesional que considera los valores ecológicos y la sostenibilidad ambiental y fomenta la adopción de prácticas laborales eco-sostenibles.

Actividad 1

¡CONOCIÉNDONOS DE NUEVO!

 **Tiempo estimado: 40 minutos**

Esta actividad permite a las personas participantes volver a conectar entre sí, mientras exploran temas de cambio a través de una serie de tareas interactivas.

Materiales y recursos necesarios:

- Notas adhesivas
- Bolígrafos
- Póster
- Rotuladores

Descripción de la actividad:

1. Rompehielos - 10 min.

Cada participante elige un objeto en la sala y se presenta al grupo como ese objeto. Ej.
– Tengo cuatro patas y un cojín cómodo para sentarse. Después de realizar el ejercicio,

reflexionar brevemente sobre cómo se sintieron y aceptaron el cambio de la forma habitual de saludarse y presentarse.

2. Introducción y presentación de un módulo - 5 min.

El o la facilitadora presenta el módulo y sus objetivos y recuerda las reglas para el trabajo en grupo aceptadas por las/los participantes durante el primer encuentro.

3. ¿Cómo me afecta el cambio? - 15 min.

- i. Las personas participantes se organizan en un círculo, cada una extendiendo una mano, cerrando los ojos y moviéndose hacia el centro. Deben intentar encontrar y sostener la mano de otra participante. Asegúrate de que todos encuentren una pareja.
- ii. En parejas, uno guía al otro, que tiene los ojos cerrados, sosteniéndolo por los hombros y guiando sus movimientos por la sala. Luego se invierten los roles.
- iii. Todas las personas se alinean y cada una sostiene los hombros de la que está delante. El/la primer participante tiene los ojos abiertos, al igual que uno en el medio y al final. El/la primer participante guía al grupo tratando de asegurar la comodidad de las otras personas.
- iv. El grupo se divide en dos. El primer grupo completa la frase 'el cambio me hace sentir nerviosa/o...' Todas/os añaden algunas palabras a la frase, en notas adhesivas.
El segundo grupo completa la frase 'el cambio me hace sentir emocionada/o...'
Todas/os añaden algunas palabras a la frase, en notas adhesivas.

El o la facilitadora pregunta a las personas, después de escuchar las frases que han creado, si pueden compartir algo más sobre cómo se sintieron durante las actividades, en términos de cambio inusual.

Finalmente, el o la facilitadora resume cómo el cambio ejerce influencia sobre nuestros sentimientos, actitudes, comportamientos y por qué debemos considerar esa influencia al introducir un cambio.




Consejos para las/los dinamizadoras/es juveniles:

- Estas actividades introductorias ofrecen a las personas participantes la oportunidad de experimentar una situación de cambio. El o la facilitadora debe dar instrucciones claras porque la confusión y el malentendido por parte de algunas personas crearán problemas en la discusión - ¿cómo me sentí en estas situaciones de cambio inusual?

- Es bueno utilizar el impulso de estas actividades para el ejercicio clave - cómo el cambio me impacta.
- Si queda tiempo, las y los participantes intentarán elaborar su propia definición de cambio. Hay que estar atento a los límites de tiempo y luego resumir los puntos clave sobre el cambio, cómo nos afecta y por qué necesitamos lidiar con el cambio y, cuando sea necesario, iniciarlo.

Actividad 2

ANA PLANEA UN CAMBIO

 Tiempo estimado: 40 minutos

Esta actividad anima a las personas participantes a analizar un estudio de caso, en el que desarrollan un plan para el cambio, aplicando principios de gestión del cambio.



Materiales y recursos necesarios:

- Bolígrafos y papel o laptop/tablet para notas de discusión y plan.
- Leer: [¿Qué es exactamente la gestión del cambio individual? - Blog de WalkMe](#)



Descripción de la actividad:

Ana quiere cambiar las relaciones entre hombres y mujeres en el lugar de trabajo

Se presenta a las y los participantes el caso de Ana, quien es acosada y discriminada en el trabajo, y quiere cambiar esto.

Durante los últimos meses, Ana, una chica gitana de 23 años con un título en informática, ha estado trabajando en una gran fábrica que produce refrigeradores. Trabaja como ingeniera de diseño en un gran equipo de ingenieros, en su mayoría mayores, hombres y mujeres. Disfruta de su trabajo y es bien considerada por sus colegas.

Sin embargo, recientemente, muchos de sus colegas mayores han estado haciendo comentarios inapropiados sobre su sexualidad, relaciones con otros y su origen gitano,

lo que la ha hecho sentir muy incómoda. Ana habla directamente con su jefe, pero él desestima la preocupación y dice que no hay nada de qué preocuparse.

Ana siente que cada día se ve afectada su dignidad y desea ser aceptada tal como es. Busca consejo de amigos y uno sugiere que su empresa podría adoptar una política contra la discriminación y el acoso sexual. Ana ve la adopción de tal política como una solución a sus problemas. Traerá un cambio en sus relaciones con sus colegas y un cambio en las relaciones en el colectivo en general.

Tarea: Discute la situación en tu grupo e intenta identificar los pasos que Ana necesita tomar. Haz un plan sobre cómo se podría proponer y adoptar un reglamento así.

Después de 20 minutos, se debate en gran grupo sobre la calidad de los planes presentados.

Principios básicos de una gestión del cambio exitosa

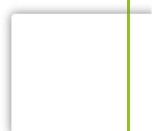
1. Crear un clima para el cambio

Para cualquier organización que enfrente la perspectiva de un cambio, el primer paso es crear un clima receptivo al cambio. El cambio puede intimidar o incluso frustrar, y es vital que la dirección disminuya la resistencia comunicando la importancia del cambio, guiando a los equipos donde ocurre el cambio y proporcionando una visión clara para iniciar el proceso de transición. La comunicación y la transparencia sobre el 'por qué' y el 'cómo' detrás del cambio son cruciales para ganar la confianza de las y los empleados y su apoyo al cambio. Esto ayuda a las y los empleados a ser dueños/as e implementadores/as del cambio.

2. Involucrar y habilitar el cambio

Una vez que el clima es favorable, el siguiente paso es involucrar y habilitar a la organización para llevar a cabo el cambio. Cuando se requiere un cambio, es importante asignar responsabilidades. ¿Este cambio requiere una persona concreta o un equipo para su implementación? ¿Es un cambio organizacional que debe llevarse a cabo en múltiples niveles? Si es así, ¿quién será responsable de coordinar estos diferentes niveles? Responder a cada una de estas preguntas puede ayudar a guiar el proceso de cambio y reducir ambigüedades. Por esta razón, es importante mantener la comunicación abierta, transparente y clara. Además, crear victorias a corto plazo puede ayudar a mantener la moral y el entusiasmo en niveles altos.

3. Implementar y sostener el cambio



Con la organización involucrada, las personas y equipos habilitados y motivados, es hora de implementar y sostener el cambio. En este punto, es importante mantener el enfoque y mantener el impulso para lograr el resultado deseado. A menudo, el enfoque se relaja en este punto, lo que significa que el proceso se tambalea. Si el objetivo cambia durante el proceso de cambio, no dudes en ajustarlo en consecuencia, cambiando responsabilidades o procedimientos para mantener el impulso y el enfoque sostenidos.

Una vez que el cambio se ha implementado y el proyecto se ha completado, es hora de solidificar el nuevo status quo y transitar la organización de un estado de cambio a un estado de permanencia para sostener el cambio.

4. Revisar y reflexionar sobre el cambio

Con los principios generales en su lugar, un paso final en el proceso de gestión del cambio es una revisión. A pesar de los mejores esfuerzos del personal de gestión para comunicarse de manera efectiva y asignar responsabilidades adecuadamente, el cambio es un proceso dinámico. Después de completar un período de transición, es importante revisar los aspectos de tu proceso que funcionaron o no funcionaron de manera efectiva, y luego aprender de los resultados.



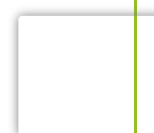
Consejos para las/los dinamizadoras/es juveniles:

- Mantener el plan simple es clave - identificar los pasos que Ana necesita tomar para que su idea de crear un reglamento contra el acoso sexual y la discriminación sea adoptada en la empresa. ¿Qué debería hacer Ana para tener éxito? Dar a los grupos la oportunidad de compartir sus sugerencias y finalmente anotar las aportaciones de todos y esbozar los contornos generales del reglamento.

Actividad 3

¿QUÉ ES EL CONFLICTO PARA TI – DESASTRE O UNA OPORTUNIDAD PARA EL CRECIMIENTO PERSONAL?

🕒 Tiempo estimado: 30 minutos



Esta actividad ofrece a las y los participantes la oportunidad de explorar sus percepciones sobre el conflicto, cómo reaccionan ante él y cómo puede ser visto como una oportunidad para el crecimiento.



Materiales y recursos necesarios:

- Material sobre Conflicto para el/la facilitador/a [DESCARGAR](#)



Descripción de la actividad:

1. Rompehielos

Haz tu camino a través de la multitud – 10 min.

Las/los participantes caminan libremente por la sala y en algún momento se les instruye a elegir una dirección y seguirla hacia adelante y hacia atrás, sin importar que otras personas también estén en su camino. ¡Sigue la dirección! ¡No te echas atrás!

Debate - se comparte cómo se sintieron y la/el facilitador señala que este es un modelo simplificado del viaje de una persona a través de la vida y los constantes conflictos y obstáculos que surgen en el camino.

2. ¿Entrar o no entrar en conflicto – esa es la cuestión?

El grupo se divide en dos - un grupo completa la frase:

Evito el conflicto porque...

El segundo grupo completa la frase:

Me gusta entrar en conflicto porque...

Las y los participantes comparten sus opiniones sobre la naturaleza del conflicto y cómo las personas reaccionan en situaciones de conflicto. El/la facilitador/a introduce brevemente los conceptos básicos del conflicto, la naturaleza del conflicto y la idea de resolución pacífica de conflictos.



Consejos para las/los dinamizadoras/es juveniles:

- En estas actividades introductorias a la sesión, es importante establecer un ritmo de trabajo más energético, pero también dar a las/los participantes la oportunidad de compartir, si es necesario. El/la dinamizador/a puede usar la técnica del látigo,

nombrando a todos por turno, para que cada persona pueda participar en la actividad y compartir sus comentarios, opiniones o dudas.

- Es importante que la/el facilitador se prepare bien (usando carteles pre-diseñados) para presentar de manera clara y concisa los conceptos básicos de la resolución pacífica de conflictos, lo que permitirá a los y las participantes en las actividades siguientes sentirse más seguras.

Actividad 4

LA NARANJA

 Tiempo estimado: 20 minutos

Esta actividad utiliza un escenario de juego de roles para demostrar que los conflictos pueden resolverse a través de la comprensión de las necesidades y perspectivas de las demás personas.



Materiales y recursos necesarios:

- Imprimir los escenarios a continuación para cada grupo



Descripción de la actividad:

Padre/Madre (igual para ambos grupos)

Tus hijos están peleando en la cocina y preguntas "¿por qué?" Ambos responden - "¡Quiero la naranja!" Lo más simple que puedes hacer es cortar la naranja por la mitad y darles a cada uno la mitad. Pero tus hijos siguen descontentos y no puedes entender qué está pasando. Así que preguntas: "¿Por qué estás descontento?"

Grupo 1

Niño 1

Hay una naranja en casa y quieres usarla - para exprimir la naranja para hacer jugo. Tu hermano también quiere tomar la naranja, pero tú la quieres toda y por eso discutes con él.

Niño 2

Hay una naranja en casa y quieres usarla - quieres usar la cáscara para un pastel que vas a hacer con tu abuela. Tu hermano también quiere tomar la naranja, pero tú la quieres toda y por eso discutes con él.

Grupo 2

Niño 1

Hay una naranja en casa y quieres usarla - para exprimir la naranja para hacer jugo. Tu hermano también quiere tomar la naranja, pero la necesitas toda. Sin embargo, no quieres discutir con tu hermano, así que intentas explicar para qué la necesitas.

Niño 2

Hay una naranja en casa y quieres usarla - quieres usar la cáscara para un pastel que vas a hacer con tu abuela. Tu hermano también quiere tomar la naranja, pero la necesitas toda. Sin embargo, no quieres discutir con tu hermano, así que intentas explicar para qué la necesitas.

Se seleccionan dos tríos de participantes en el grupo.

En cada trío, se acuerda Niño 1, Niño 2 y Madre/Padre. Cada participante recibe una tarjeta de instrucciones para su rol y ensayan una breve rutina actuando la escena.

Después de ver ambas escenas, hay una discusión general en el grupo.

El/la facilitador/a hace las siguientes preguntas:

- ¿Cuáles son las similitudes y diferencias entre las dos historias?
- ¿Cómo se resolvió el conflicto en el primer caso y en el segundo caso? ¿Estaban felices los dos niños en alguno de los casos?
- ¿Cómo cambió la nueva pregunta del padre/madre la situación?
- ¿Qué condición crees que es más importante para que se resuelva el conflicto?

Después de la discusión, el/la facilitadora resume la idea de la resolución pacífica de conflictos - enfatizando la importancia de los intereses de las partes en el conflicto, su deseo de resolver el conflicto juntas, de preservar su relación y de que ambas estén satisfechas con la resolución.



Consejos para las/los dinamizadoras/es juveniles:

- Intenta que cada trío discuta lo que sucedió, así como obtener comentarios de todo el grupo.

Actividad 5

¡ES TAN SIMPLE – QUIERES HACER UN CAMBIO PERO SURGE UN CONFLICTO!

 Tiempo estimado: 40 minutos

Esta actividad coloca a las personas participantes en la situación de resolver un conflicto que surge debido a la iniciación de un cambio, a través de la aplicación práctica de pasos de análisis y resolución de conflictos.

Materiales y recursos necesarios:

- Imprimir los escenarios a continuación o mostrarlos en una pantalla

Descripción de la actividad:

Ana y las reglas

Ya conocemos la historia de Ana. Que quiere que se proponga un reglamento contra el acoso sexual y la discriminación y ha dado al jefe un borrador de muestra que se está implementando. Algunas/os de sus compañeras/os dicen que es inútil y que no cambiará nada, pero son comprensivos con ella. Annie no puede responderles más que decir que hará todo lo posible para que se aprueben las reglas. También será bueno para ellos, pero para ella es vital - sin cambiar la relación entre hombres y mujeres en el lugar de trabajo, no podrá continuar trabajando allí.

Algunos piensan diferente. Dos de ellos en particular la han atacado verbalmente frente a los demás en una reunión general sugiriendo que esto empeorará las relaciones. También sugirieron que tiene una agenda oculta y que está tratando de intimidarlos.

Al día siguiente, el jefe llama a Ana e Iván - el más activo de los dos colegas y dice - "La atmósfera se está volviendo intolerable. Para mí, lo más importante es que la empresa se desarrolle y que las relaciones entre las personas no afecten el trabajo. Siéntense e intenten entenderse entre ustedes - intenten resolver el conflicto entre

ustedes, si no lo hacen, tomaré una decisión y será que uno de ustedes no debe trabajar en el mismo lugar y así no afectará las relaciones en el colectivo".

Análisis del conflicto – Puntos básicos

- Participantes en el conflicto: identificar a los participantes en el conflicto. Puede haber solo dos, pero como en los conflictos ambientales puede haber una docena o más.
- Posiciones: Repetir y evaluar cuáles son las posiciones de las partes en el conflicto.
- Intereses: ¿Cuáles son los intereses de las partes? ¿Por qué les parece importante ese conflicto?
- Relaciones entre las partes: Extraer lo más importante de la revisión del pasado: ¿cuáles son las relaciones entre las partes? ¿Hay hostilidad y peleas de larga data, o está acompañada de intentos de reconciliación para encontrar una buena solución?
- ¿Hay disposición para encontrar una solución o las partes solo están dispuestas a negociar para resolver el conflicto?
- Circunstancias externas: ¿Hay circunstancias externas que empujan a las partes hacia una solución?
- Opinión pública sobre el conflicto: ¿Cuál es la opinión de otros sobre el conflicto, como personas cercanas a ambas partes o colegas?
- ¿Puede alguna de las partes imponer una solución unilateral al conflicto?

Intentemos resolver un conflicto

- Paso 1: Acordar una reunión para discutir sus diferencias. Enfatizar la necesidad de tal reunión y su deseo de encontrar una solución mutuamente aceptable.
- Paso 2: Discutir el conflicto juntas/os. El primer paso será exponer sus puntos de vista sobre el conflicto y por qué es importante para ustedes, y las razones por las que ha surgido. Exponga su punto de vista y escuche al otro lado. Sin entender el otro punto de vista, no podrán avanzar. Intenta mantener el intercambio positivo - evita insultos, juzgar a la otra persona, enfócate en el problema, no en la personalidad de la otra persona.
- Paso 3: Cuando hayan compartido sus puntos de vista sobre el conflicto y hayan identificado las causas del conflicto, pueden pasar al siguiente paso. Juntas/os busquen soluciones al conflicto que sean aceptables para ambas partes: propongan soluciones, discútanlas, intenten desarrollarlas, si es necesario sugieran criterios por los cuales estas propuestas deben ser juzgadas.
- Paso 4: Si están de acuerdo con algunas de las propuestas, esta es la solución al conflicto, el acuerdo al que llegan. Acordar cómo se respetará este acuerdo y qué harán si se rompe. Si el conflicto ha llamado la atención de sus colegas, comuníque el acuerdo a ellas/os.

En resumen, así es como podría resolverse el conflicto.

- Intentan explorar el conflicto juntas/os.
- Comparten sus intereses y por qué el conflicto es importante para ustedes.
- Buscan juntas/os soluciones mutuamente aceptables.
- Juntas/os evalúan la realidad de estas soluciones y llegan a un acuerdo.

Las personas participantes reciben los siguientes materiales: Ana y las reglas, Evaluación de una situación de conflicto y Pasos para la resolución de conflictos.

Hay tres opciones para llevar a cabo la actividad.

En la primera, el grupo se divide en tríos. En cada uno, dos son las/los participantes en el conflicto y una/o observa. Las personas participantes intentan resolver el conflicto en 15 minutos y luego cada grupo comparte su solución.

La segunda opción es que voluntarias/os que interpretan a Ana y a Iván para resolver el conflicto frente a todo el grupo y siga una discusión general.

La tercera posibilidad es que dos voluntarias/os resuelvan el conflicto con la ayuda de un/a mediador/a, como el o la facilitadora.

Depende del/la facilitador/a elegir la opción según las capacidades de los grupos.



Consejos para las/los dinamizadoras/es juveniles:

- Esta actividad puede resultar bastante difícil de implementar, dado que las y los participantes solo disponen de un tiempo muy limitado para adentrarse en el tema. Por ello, se recomienda una solución en la que el o la facilitadora asuma el papel de mediador/a, definiendo los pasos del proceso de resolución del conflicto y guiándolo activamente. Otro aspecto importante es que el o la facilitadora enfatice que se trata de un conflicto típico de valores, aunque en la superficie parezca una simple disputa entre compañeras/os. Ana está defendiendo su dignidad y sus derechos humanos; sin embargo, la otra parte podría argumentar que está ejerciendo su libertad de expresión.

[Contacta](#)



[Partner Login](#)

Coordinador del proyecto: Susanne Loher

Südwind Verein für Entwicklungspolitik und globale Gerechtigkeit, Laudongasse 40, A-1080 Viena

Austria

info@careergardeners.eu

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la OeAD-GmbH. Ni la Unión Europea ni la autoridad concedente pueden ser consideradas responsables de ellos.



Developed by

