



Foros Comercio Ético
Ethical Trade Forums

FCE / ETF

HABILIDADES DE GESTIÓN DE EQUIPOS PARA SUPERVISORES Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS PARTE I

27/10/2021

Dra. Rosa María Torres Valdés
Universidad de Alicante

INTRODUCCIÓN

Introducción a las habilidades de gestión de la complejidad como parte del rol de supervisores y supervisoras

Habilidades de gestión y habilidades para supervisión

Desentrañando conceptos y compartiendo significados.

Gestionar implica: Esfuerzo de guía, de orientación, y conciliación de intereses para llegar a acuerdos con el fin de llevar adelante proyectos, resolver problemas y mantener de modo inteligente sostenibilidad y rentabilidad económica y social.

Habilidad implica: Capacidad de hacer las cosas bien “con soltura”, “con cierta facilidad”.

Morris (1997, p.36) en si Aristóteles dirigiera la General Motors lo expresó con el binomio: ***“Felicidad Humana y Excelencia Laboral”***.

HABILIDAD FUNDAMENTAL: Capacidad la interacción y empatía para la excelencia humana.



Capacidad la interacción y empatía para la excelencia humana.

Habilidad para la gestión de la incomodidad:

Personas y momentos complicados

Habilidad de comunicación de la realidad:

El riesgo de no cumplir normas de seguridad

El reparto lógico de Tareas

Liderar no es Mandar, pero tampoco eludir responsabilidades: “El hecho de no implica qué”

Habilidad para prevenir/gestionar conflictos:

**“HOUSTON TENEMOS UN PROBLEMA” o
“HOUSTON HA ESTALLADO UN CONFLICTO”.**

<https://foroscomercioetico.com/wp-content/uploads/2021/03/Manual-comunicacion-y-conflicto.pdf>

Habilidad para motivar

www.foroscomercioetico.com



Habilidad-Técnica para la gestión de la incomodidad

Personas y momentos complicados

El problema surge en la asimetría de aproximación la miedo (social y organizacional)



LENGUAJE DEL MIEDO QUE SE REFLEJA EN LA CONDUCTA



Estrategia: Abordarlo desde el antagonismo cooperante

Técnica: *Debriefing* que es una dinámica conversacional en la que los participantes exploran y analizan acciones, procesos de pensamiento, estados emocionales y cualquier otra información que sirva para mejorar su rendimiento en situaciones reales a partir de la identificación de brechas de rendimiento presentando el reto de exploración en equipo con el compromiso de respetar a los participantes y comprender sus perspectivas.

Instrumento: Sala para simulaciones, Juegos metafóricos como canon coral, dirección musical con notas desagregadas (campanas, xilofones, percusión corporal).

Frases clave para el *debriefing*

Utilizar expresiones como:

- ✓ “NOSOTROS TODAS Y TODOS como participantes inteligentes. Uds. Están aquí porque reconocemos sus capacidades para crear proyectos de mejora y aprendizaje para que la empresa progrese y con ella todos nosotros”.
- ✓ “Este es un espacio de co-creación no de enjuiciamiento... Los errores son misterios por resolver y no crímenes a castigar”... (*EDSS-Center for Medical Simulation*)

Habilidad -Técnica de comunicación de la realidad

- *El riesgo de no cumplir normas de seguridad*

Técnica: *(puede estar asociada a sesiones de simulación de debriefing):* Visualización de escenarios de riesgo, de consecuencias nefastas, simulación de atención de emergencia por incumplimiento de normas: recreación-dramatización. Al finalizar dinámica conversacional.

- *El reparto lógico de Tareas*

Técnica: *(puede estar asociada a sesiones de simulación de debriefing):* Hojas de interpretación del significado de las tareas, hojas para mapa mental de la lógica del reparto atendiendo al bien común, simulaciones rotando ejecución de tareas par que todos pasen por ellas si las características lo permiten. También hay juegos para cambios de roles. (yo uso musicales aunque no se sepa música)

- *Liderar no es Mandar, pero tampoco eludir responsabilidades: “El hecho de no implica qué”*

Técnica: *Escuchar para entender no para responder como si de un examen se tratara, por lo tanto abstenerse de dar consejos, pues quien lidera analiza, prevé riesgos contrasta con sus supervisados y toma decisiones que afectan a la organización y posiblemente su entorno. Explicar que la mentira piadosa, o eludir la responsabilidad de exigencia puede traer consecuencias catastróficas, luego hay que hacer un trabajo de equilibrio. EJERCICIOS como música con y sin dirección, juegos de estrategia con y sin dirección. También la simulación ante una situación dada: pedir que escriban en un folio que estrategia e INSTRUCCIONES DARÍAN A SU EQUIPO. PUEDE VALER LA SIMULACIÓN DE EMERGENCIA.*

Habilidad-Técnica para prevenir/gestionar conflictos

Manual-comunicacion-y-conflicto.pdf (foroscomercioetico.com)



<https://www.pinterest.es/pin/505529126901549149/>

Identificación temas potencialmente conflictivos (<i>Issues</i>)	Análisis del conflicto		Opciones estratégicas de Modificación. (Qué hacer al respecto)	Programas específicos		Evaluación
	Públicos	Consecuencias		(Cómo hacerlo y con qué)	Objetivo sobre el que se interviene	
Conflicto [1] (problema y su causa)						

ⓘ Cuando se trata de resolver, simplemente se sustituye en la casilla la expresión tema potencialmente conflictivo por conflicto.

PRONTUARIO / CODA

- Para aumentar nuestra capacidad de resolver problemas y nuestras habilidades necesitamos aprender a “Cómo trascender los límites que nuestra propia mente nos impone”. (Mario Alonso Puig, 2019, p.15)
- Solemos pensar en términos de **Causalidad (asociativamente y metafóricamente)**. Cuidado con la metáfora que utilizamos y a quien culpamos antes de analizar.
- Entender qué subyace en los comportamiento prosociales, ayuda a conocer por qué surgen los conflictos en el mundo moderno. (Aprovechar tesis de cerebro altruista de Pfaff).
- No es la especie más fuerte la que sobrevive, ni la más inteligente, sino la que responde mejor al cambio. (Darwin)
- El miedo puede ser respetable si es un miedo honesto, y es miedo honesto cuando se verbaliza.
- El desconocimiento provoca inseguridades y miedos, y estos son foco de conflicto, luego establecer **un laboratorio de avisos y señales coparticipado es un recurso creativo, y motivador que estimula el trabajo en equipo**.
- Si no se forman equipos de trabajo se fomenta la distancia social a través de la INDIFERENCIA, lo que provoca falta de motivación.

Referencias bibliográficas consultadas y recomendadas

- Alonso PuigMario (2019). Reinventarse tu segunda oportunidad. Plataforma Editorial. Barcelona.
- Donald W Pfaff (2017). EL CEREBRO ALTRUISTA. Ed. Herder.
- Jensen, R. (1999). The Dream Society: How the Coming Shift from Information to Imagination Will Transform Your Business, Nueva York, McGraw-Hill.
- Kahneman Daniel (2020). Pensar rápido, pensar despacio. Ensayo-Psicología. Penguin Random House Grupo editorial
- LeDoux, J. El cerebro emocional. Barcelona: Ariel-Planeta, 1999
- Torres Rosa María [Manual-comunicacion-y-conflicto.pdf \(foroscomercioetico.com\)](https://foroscomercioetico.com)

Aunque es del campo de la medicina, es muy interesante y adaptable al trabajo de supervisión:

Centro de Simulación Médica. Evaluación del Debriefing para simulación en Salud (EDSS).Manual del Evaluador (Versión traducida al español). <https://docplayer.es/54022531-Centro-de-simulacion-medica-the-center-for-medical-simulation-evaluacion-del-debriefing-para-la-simulacion-en-salud-edss.html>

Habilidad-Técnica para motivar

¿ESTOY MOTIVADO O MOTIVADA PARA MOTIVAR?

¿QUÉ MOTIVACIÓN QUIERO PROVOCAR EN LOS EQUIPOS DE TRABAJO QUE COORDINO/ SUPERIVISO?

Continúa:

Carlos González Alonso

Founder & Partner de **empathic warriors**



Foros Comercio Ético
Ethical Trade Forums

Gracias!

Rosa María Torres Valdés
Dpto. de Comunicación y Psicología Social
Universidad de Alicante
rosa.torres@ua.es