



TIC



▶ TALENTO TECH

Lección 2: Resolución de conflictos y salud mental





TIC



Tiempo de ejecución: 3 horas por lección

Materiales:

- Proporcionar referencias y recursos para el aprendizaje continuo.
- En el cuadro se encuentran lecturas sugeridas y vídeos acorde a los temas.
- Dispositivo tecnológico con acceso a internet.
- Casos de estudio (pueden ser situaciones simuladas o casos reales).



PLANTEAMIENTO DE LA SESIÓN

INTRODUCCIÓN



Para la eficiencia y el rendimiento óptimo en el contexto digital tenemos como aspecto esencial: La organización y la atención al detalle, estos garantizan que toda tarea o trabajo se culmine bajo estándares muy altos, los cuales, son necesarios en los entornos digitales ya que nos enfrentamos a la diversidad de información, multitareas y herramientas multimediales.

En este escenario, la capacidad de organizar de manera efectiva esa información y prestar atención a los detalles se vuelve esencial para alcanzar el éxito y evitar la sensación de estrés o sobrecarga laboral que se puede generar en las personas que trabajan en este entorno.



TIC





Preguntas de saberes previos

- ¿Qué herramientas utiliza para la resolución de conflictos en el entorno laboral?
- ¿Considera que su salud mental se ha visto implicada en algún conflicto laboral?
- ¿Qué es la salud mental?
- ¿Qué es la resolución de conflictos?

Resolución de Conflictos en el Entorno Laboral Digital

De acuerdo con lo anterior se busca entender qué es la resolución de conflictos, por ello se recurre a lo mencionado en Armas Hernández, M. (2003):

“La mediación como estrategia de resolución de conflictos la podemos situar entre el compromiso y la colaboración. La finalidad consiste en pasar de estilos más individualistas a modos más evolucionados de resolución de conflictos, como son los de colaboración y compromiso.



TIC





En los conflictos cotidianos nos situamos ante diversos estilos de afrontamiento:

evitamos, nos acomodamos, competimos, etc. No parece razonable el que nos culpabilicemos por ello, ya que manejarse dentro de un estilo de colaboración exige unas condiciones de tiempo y de contexto que no siempre se producen. También puede suceder que, para crear un contexto real de colaboración, sea necesario pasar por momentos previos en los que nos manejemos en estilos como el de evitación o acomodación, ya que pueden ser necesarios para generar un nivel de confianza entre las partes, imprescindible para llegar a la colaboración (Rozenblum, 1998).”



TIC





A continuación se presentan algunas técnicas para la resolución de conflictos y aplicarlas en la vida personal y profesional como herramientas de utilidad. **Comunicación Transparente:** En un entorno digital, la transparencia en la comunicación es esencial para prevenir conflictos. La falta de expresión no verbal hace que la interpretación de mensajes sea más susceptible a malentendidos, por lo que la claridad es clave.

Gestión de Expectativas: La definición clara de roles y responsabilidades, junto con la gestión de expectativas, ayuda a evitar conflictos. Establecer objetivos claros y acordar límites en la colaboración digital reduce la probabilidad de malentendidos.



TIC





TIC



Mediación y Resolución Proactiva: La implementación de procesos de mediación y resolución proactiva de conflictos es crucial. Los equipos virtuales deben contar con mecanismos eficientes para abordar disputas antes de que escalen, evitando así tensiones innecesarias.

Fomento de la Diversidad y la Inclusión: La diversidad en los equipos digitales puede llevar a perspectivas divergentes. Fomentar un ambiente inclusivo y valorar la diversidad de opiniones contribuye a la resolución constructiva de conflictos.



TIC



Se sugiere hacer lectura de los siguientes documento en la lección:

Armas Hernández, M. (2003). La mediación en la resolución de conflictos. Educar, 125-136.

<https://www.raco.cat/index.php/Educar/article/download/20783/20623>

Ver el siguiente vídeo en la lección para entender la resolución de conflictos:

https://youtu.be/j_vNZ1bgZs0?si=yxtwpcLNm5L8m_sx

Ver el siguiente vídeo en la lección para apropiar 5 estrategias para la

resolución de conflictos: https://youtu.be/ubB1pemB5j4?si=JsP8sej9vs0xjv_C

