FAIRCARE
Inclusion & Self-determination

Co-funded by the European Union

ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΚΟΙΝΟΤΙΚΟΥ ΕΘΕΛΟΝΤΙΣΜΟΥ
ΠΕΛΕΝΔΡΙΟΥ

Actividad 4.1.3 – Comprensión de las vías de escalada y resolución de conflicto

Materiales de aprendizaje

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones expresadas son exclusivamente las del autor o autores y no reflejan necesariamente las de la Unión Europea ni las de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA se hacen responsables de ellas. Esta obra está bajo la licencia CC BY-SA 4.0.

Esta obra está bajo la licencia CC BY-SA 4.0. Para ver una copia de esta licencia, visite https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/

1. **Tarjeta de escenario (para demostración/juego de rol)**

Título: Escalada de conflictos en un entorno asistencial

Una persona que necesita cuidados solicita asistencia antes de lo previsto. Presionado por el tiempo, el cuidador responde brevemente y continúa con su rutina planificada. La persona insiste con más firmeza, expresando frustración. El cuidador se pone a la defensiva y eleva el tono. La interacción se intensifica, dejando a ambas personas sintiéndose incomprendidas e irrespetadas.

Pregunta de seguimiento:

1. ¿Cómo puede agravarse esta situación?
2. ¿En qué momentos se podría haber prevenido o reducido la escalada del conflicto?

2. Hoja de trabajo en grupo

Título: Cómo responder a los conflictos en sus diferentes etapas			
Etapa del conflicto	¿Lo que está sucediendo?	¿Cómo podrías responder?	Resultado esperado
Etapa latente			
Etapa emergente			
Etapa de escalada			
Etapa de crisis			

- Instrucciones:
  - Analicen en grupo cómo se desarrolla el conflicto.
  - Identifique las respuestas apropiadas para cada etapa.
  - Centrarse en estrategias de prevención y desescalada.

FAIRCARE
Inclusion & Self-determination

3. Tarjeta con preguntas para la discusión en grupo

Cada grupo comparte:

- "En esta etapa del conflicto, nuestra respuesta sería…"
- "Esto ayuda a prevenir la escalada porque…"
- "En nuestra opinión, la estrategia más eficaz es…"

Documento informativo sobre las etapas de escalada de conflictos

Título: Entendiendo la escalada de conflictos

Etapas típicas de un conflicto

- Etapa latente (tensión oculta)
  - Necesidades insatisfechas, expectativas poco claras o factores de estrés
- Etapa emergente (aparece el desacuerdo)
  - Se expresan diferentes puntos de vista o necesidades.
- Etapa de escalada (reacción emocional)
  - Frustración, comportamiento defensivo, lenguaje más fuerte
- Etapa de crisis (ruptura de la comunicación)
  - El conflicto se intensifica, la cooperación cesa.

Folleto sobre técnicas de resolución

Título:

Estrategias clave para la resolución de conflictos en entornos asistenciales

- **Técnicas prácticas**

- **Escucha activa:**
- comprender la perspectiva de la otra persona
- **Comunicación tranquila:**
- mantener un tono respetuoso
- **Aclaración de necesidades:**

expresar las expectativas con claridad

Empatía:

reconocer las emociones y los factores de estrés

Pausa y reflexión:

Déjese un tiempo antes de responder.

Resolución colaborativa de problemas:

Encontrar soluciones juntos