

Gestión efectiva de conflictos en eventos: Prioridades y profesionalismo ante cambios y retrasos

Comunicación y Relaciones Interpersonales | Negociación y Resolución de Conflictos | Aprendizaje Basado en Retos

Descripción

Este plan de clase está diseñado para que los estudiantes adultos en educación para el trabajo desarrollen habilidades prácticas para evaluar y resolver conflictos que surgen en la organización y desarrollo de eventos, específicamente frente a situaciones de cambio de horarios y retrasos de proveedores. Los participantes aprenderán a mantener la calma, priorizar tareas y actuar con profesionalismo para manejar imprevistos que afectan la logística del evento. A través de retos reales y actividades colaborativas, los estudiantes aplicarán técnicas de comunicación asertiva y negociación para proponer soluciones efectivas, favoreciendo la toma de decisiones bajo presión.

La relevancia de este aprendizaje radica en la frecuente ocurrencia de conflictos en ambientes laborales y eventos, donde la capacidad de gestionar crisis de manera constructiva puede marcar la diferencia en el éxito del proyecto y la satisfacción de los clientes. Además, las competencias desarrolladas trascienden al ámbito profesional, fortaleciendo las relaciones interpersonales y la confianza en la resolución pacífica de problemas.

Este plan se conecta con la vida cotidiana y laboral de los estudiantes, quienes podrán aplicar lo aprendido en sus trabajos actuales o futuros, desarrollando habilidades que incrementan su empleabilidad y capacidad para liderar procesos bajo circunstancias adversas.

Objetivos de Aprendizaje

- Analizar las causas y efectos de un conflicto generado por cambios de horarios y retrasos en un evento.
- Evaluar diversas alternativas para solucionar conflictos manteniendo la calma y el profesionalismo.
- Priorizar tareas y acciones frente a un conflicto en la organización de un evento.
- Aplicar técnicas de comunicación asertiva y negociación para resolver problemas en equipo.
- Reflexionar sobre la importancia del manejo emocional y profesional en la gestión de conflictos.

Recursos Necesarios

- Proyector y computadora para presentaciones y videos.
- Material impreso: casos de estudio y hojas de trabajo (1 por estudiante).
- Pizarras blancas o rotafolios con marcadores.
- Hojas y bolígrafos para anotaciones individuales.
- Videos cortos relacionados con resolución de conflictos y negociación (2 videos de 3-5 minutos).
- Espacio para trabajo en grupos y plenarias.

Requisitos Previos

- Conocimientos básicos sobre comunicación interpersonal.
- Experiencia previa o interés en la organización de eventos o trabajo en equipo.
- Habilidad para expresar opiniones y escuchar activamente.
- Capacidad básica para analizar situaciones y proponer soluciones.

Actividades

Plan de actividades para el aprendizaje basado en retos

Sesión 1: Introducción y diagnóstico del conflicto en un evento

Fase de Inicio

Tiempo estimado: 10 minutos

Propósito de la sesión:

Docente: Explica que en esta sesión se conocerá un conflicto real que ocurre en eventos ante cambios inesperados, y se trabajará en identificar sus causas y efectos para poder manejarlo mejor.

Estudiantes: Escuchan y se preparan para participar activamente.

Activación de conocimientos previos:

Docente: Formula la pregunta detonadora: "*¿Alguna vez han tenido que cambiar un plan importante por un imprevisto? ¿Cómo reaccionaron y qué hicieron para solucionarlo?*"

Estudiantes: Responden en plenaria compartiendo brevemente sus experiencias.

Motivación y enganche:

Docente: Presenta un dato real: "*En eventos grandes, el 70% de los conflictos se originan por cambios de última hora o retrasos de proveedores. Saber cómo actuar en estos casos es clave para evitar caos y pérdidas.*" Invita a imaginar que están organizando un evento importante y reciben una noticia inesperada.

Estudiantes: Se motivan a pensar en la relevancia de aprender a manejar estas situaciones.

Contextualización:

Docente: Relaciona el tema con sus contextos laborales y personales, explicando que la habilidad para resolver conflictos con calma y profesionalismo es útil en múltiples escenarios, no solo en eventos.

Estudiantes: Relacionan la temática con su vida y trabajo.

Fase de Desarrollo

Tiempo estimado: 45 minutos

Presentación del contenido:

Docente: Introduce un caso de estudio escrito que describe un conflicto real: un proveedor clave llega con retraso y obliga a cambiar el horario del evento, generando malestar entre el equipo y clientes. Explica que trabajarán en analizar este conflicto para entenderlo y buscar soluciones.

Actividad 1: Análisis del conflicto

- **Objetivo:** Analizar causas y efectos del conflicto (Objetivo 1).
- **Instrucciones:** El docente distribuye el caso de estudio impreso. En grupos de 3-4, los estudiantes leen el caso y responden: ¿Cuáles son las causas del conflicto? ¿Qué consecuencias tiene para el evento y el equipo?
- **Organización:** Grupos de 3-4 estudiantes.
- **Producto:** Lista escrita de causas y consecuencias.
- **Tiempo:** 20 minutos.
- **Rol docente:** Circular entre grupos, fomenta que identifiquen detalles claves, formula preguntas como: "¿Qué provocó el retraso? ¿Cómo reaccionaron los involucrados?"

Actividad 2: Puesta en común y debate

- **Objetivo:** Compartir análisis y reflexionar sobre el impacto del conflicto.
- **Instrucciones:** Cada grupo expone sus conclusiones en plenaria. El docente guía el debate y subraya los puntos comunes y divergentes.
- **Organización:** Plenaria.
- **Producto:** Síntesis grupal oral y anotada en pizarras.
- **Tiempo:** 15 minutos.
- **Rol docente:** Facilita la discusión, destaca aprendizajes y conecta con objetivos.

Diferenciación:

- **Estudiantes avanzados:** Proponen causas adicionales o efectos secundarios no evidentes.
- **Estudiantes con dificultades:** Reciben apoyo para identificar puntos claves mediante preguntas guiadas.

Transición:

Docente: Anuncia que en la siguiente sesión trabajarán en estrategias para resolver el conflicto y priorizar acciones.

Fase de Cierre

Tiempo estimado: 5 minutos

Síntesis:

Docente: Solicita que cada estudiante escriba en una tarjeta una causa y una consecuencia principal del conflicto.

Reflexión metacognitiva:

- ¿Qué aprendí hoy sobre la raíz de los conflictos en eventos?
- ¿Cómo me sentí al analizar un problema real con mi grupo?
- ¿Por qué es importante identificar bien las causas antes de actuar?

Retroalimentación:

Docente: Comenta las tarjetas recogidas, reforzando ideas clave y motivando.

Transferencia y tarea:

Docente: Invita a observar durante la semana situaciones en su entorno donde cambien planes y reflexionar cómo se manejaron los conflictos.

Sesión 2: Estrategias para resolver conflictos y priorizar acciones

Fase de Inicio

Tiempo estimado: 10 minutos

Propósito de la sesión:

Docente: Recuerda brevemente lo analizado en la sesión anterior y presenta el objetivo de trabajar en soluciones prácticas y priorización.

Estudiantes: Participan recordando y conectando con la nueva sesión.

Activación de conocimientos previos:

Docente: Pregunta rápida: "*¿Qué harían primero si un proveedor llega tarde y hay que cambiar horarios en un evento?*"

Estudiantes: Responden en plenaria con ideas iniciales.

Motivación y enganche:

Docente: Muestra un video corto (4 minutos) donde se ejemplifica una negociación exitosa para resolver un retraso en un evento.

Estudiantes: Observan y anotan puntos relevantes.

Contextualización:

Docente: Explica que aprenderán a priorizar y negociar para encontrar soluciones viables bajo presión.

Fase de Desarrollo

Tiempo estimado: 45 minutos

Presentación del contenido:

Docente: Introduce técnicas básicas de comunicación asertiva, manejo de emociones y priorización de tareas mediante una breve explicación con ejemplos prácticos.

Actividad 1: Simulación de negociación y priorización

- **Objetivo:** Aplicar técnicas de negociación y priorizar acciones (Objetivos 2 y 3).
- **Instrucciones:** En grupos de 4, reciben un guion adaptado del caso original con roles (organizador, proveedor, cliente, equipo de logística). Deben negociar y decidir qué tareas priorizar para minimizar el impacto del retraso. Deben mantener profesionalismo y calma.
- **Organización:** Grupos de 4 estudiantes.
- **Producto:** Plan de acción y breve dramatización.
- **Tiempo:** 30 minutos.
- **Rol docente:** Supervisa, plantea preguntas guía como: "¿Qué es lo más urgente? ¿Cómo comunican sus decisiones? ¿Cómo mantienen la calma?"

Actividad 2: Puesta en común y reflexión grupal

- **Objetivo:** Compartir estrategias y reflexionar sobre la importancia del profesionalismo (Objetivo 4).
- **Instrucciones:** Cada grupo presenta su plan y dramatiza su negociación. Luego, el grupo reflexiona sobre qué funcionó y qué se puede mejorar.
- **Organización:** Plenaria.
- **Producto:** Presentación oral y debate.
- **Tiempo:** 15 minutos.
- **Rol docente:** Facilita la discusión, destaca buenas prácticas y áreas de mejora.

Diferenciación:

- **Estudiantes avanzados:** Proponen estrategias alternativas y detallan su plan.
- **Estudiantes con dificultades:** Reciben apoyo para estructurar su plan mediante preguntas específicas.

Transición:

Docente: Anuncia que en la próxima sesión se trabajará en el manejo emocional y profesional para fortalecer la resolución efectiva.

Fase de Cierre

Tiempo estimado: 5 minutos

Síntesis:

Docente: Solicita a cada estudiante escribir en una hoja cuál fue la prioridad más importante que definieron y cómo mantuvieron la calma.

Reflexión metacognitiva:

- ¿Qué aprendí sobre priorizar en situaciones de conflicto?
- ¿Cómo puedo aplicar la negociación para solucionar problemas?
- ¿Qué me ayudó a mantener la calma y el profesionalismo?

Retroalimentación:

Docente: Lee algunas respuestas en voz alta y refuerza aprendizajes clave.

Transferencia y tarea:

Docente: Invita a practicar técnicas de comunicación asertiva en su entorno laboral o personal y anotar resultados.

Sesión 3: Manejo emocional y comunicación efectiva en conflictos

Fase de Inicio

Tiempo estimado: 10 minutos

Propósito de la sesión:

Docente: Recuerda las estrategias de negociación y priorización vistas, y plantea que ahora se enfocarán en el manejo emocional para mejorar la resolución de conflictos.

Estudiantes: Participan conectando aprendizajes previos con el nuevo enfoque.

Activación de conocimientos previos:

Docente: Pregunta: "*¿Qué emociones suelen aparecer cuando un evento importante se descontrola? ¿Cómo afectan nuestras decisiones?*"

Estudiantes: Expresan sus ideas en plenaria.

Motivación y enganche:

Docente: Presenta un segundo video (3 minutos) que muestra un caso donde el manejo emocional cambió el rumbo de un conflicto en un evento.

Estudiantes: Observan y anotan emociones identificadas.

Contextualización:

Docente: Explica que controlar emociones es fundamental para mantener la profesionalidad y encontrar soluciones.

Fase de Desarrollo

Tiempo estimado: 45 minutos

Presentación del contenido:

Docente: Expone brevemente técnicas básicas para manejar emociones negativas (respiración, reconocimiento, pausa) y modelos de comunicación efectiva para expresar ideas sin generar conflictos.

Actividad 1: Role play de manejo emocional

- **Objetivo:** Practicar el control emocional y comunicación asertiva en un conflicto (Objetivos 4 y 5).
- **Instrucciones:** En parejas, simulan una situación donde un proveedor informa un retraso y el organizador debe responder manteniendo la calma y profesionalismo. Luego cambian roles.
- **Organización:** Parejas.
- **Producto:** Grabación de audio o video breve (opcional) o presentación en vivo.
- **Tiempo:** 30 minutos.
- **Rol docente:** Observa, corrige posturas, da feedback sobre lenguaje corporal y tono.

Actividad 2: Reflexión escrita y compartida

- **Objetivo:** Reflexionar sobre el impacto del manejo emocional en la resolución (Objetivo 5).
- **Instrucciones:** Individualmente escriben qué técnicas usaron y cómo se sintieron. Luego comparten con un compañero.
- **Organización:** Individual y parejas.
- **Producto:** Texto breve y discusión.
- **Tiempo:** 15 minutos.
- **Rol docente:** Modera parejas y recoge observaciones para el cierre.

Diferenciación:

- **Estudiantes avanzados:** Proponen técnicas adicionales de manejo emocional.
- **Estudiantes con dificultades:** Reciben ejemplos concretos y apoyo para expresarse.

Transición:

Docente: Indica que en la última sesión aplicarán todo lo aprendido en un reto integrador.

Fase de Cierre

Tiempo estimado: 5 minutos

Síntesis:

Docente: Pide que en una hoja escriban tres palabras que describan cómo se sintieron manejando sus emociones.

Reflexión metacognitiva:

- ¿Qué aprendí sobre la importancia de controlar mis emociones en conflictos?
- ¿Cómo me ayudó la comunicación asertiva?
- ¿Qué puedo mejorar para futuras situaciones?

Retroalimentación:

Docente: Da comentarios positivos y sugiere prácticas para seguir mejorando.

Transferencia y tarea:

Docente: Invita a practicar la respiración y comunicación asertiva en situaciones cotidianas y anotar resultados.

Sesión 4: Integración y aplicación práctica del manejo de conflictos en eventos

Fase de Inicio

Tiempo estimado: 10 minutos

Propósito de la sesión:

Docente: Recapitula los aprendizajes previos y plantea que ahora enfrentarán un reto integrador para aplicar todo lo aprendido.

Estudiantes: Se preparan mentalmente para participar activamente.

Activación de conocimientos previos:

Docente: Pregunta: "*¿Cuáles son las claves para resolver un conflicto en un evento manteniendo la calma y profesionalismo?*"

Estudiantes: Responden en plenaria y hacen lista en pizarras.

Motivación y enganche:

Docente: Presenta un reto realista: "*Ustedes son el equipo de organización de un evento. El proveedor principal llega con dos horas de retraso y deben reprogramar actividades, negociar con los clientes y mantener el orden.*"

Estudiantes: Se motivan para resolver el reto con creatividad y trabajo en equipo.

Contextualización:

Docente: Explica que el reto los ayudará a consolidar sus habilidades y prepararse para situaciones reales en su trabajo.

Fase de Desarrollo

Tiempo estimado: 45 minutos

Actividad integradora: Resolución del conflicto en equipo

- **Objetivo:** Integrar y aplicar todas las competencias aprendidas para solucionar un conflicto real (Todos los objetivos).
- **Instrucciones:** En grupos de 4-5 estudiantes, reciben una ficha con detalles del conflicto y recursos limitados. Deben analizar, priorizar, negociar y planear acciones concretas para manejar la situación, manteniendo profesionalismo y calma. Preparan una presentación breve con su plan y dramatización final.
- **Organización:** Grupos de 4-5 estudiantes.
- **Producto:** Plan escrito, presentación oral y dramatización.
- **Tiempo:** 40 minutos.
- **Rol docente:** Observa, facilita, orienta y evalúa desempeño en tiempo real con preguntas y feedback.

Diferenciación:

- **Estudiantes avanzados:** Lideran la organización del grupo y proponen soluciones innovadoras.
- **Estudiantes con dificultades:** Reciben apoyo para organizar ideas y presentar.

Fase de Cierre

Tiempo estimado: 5 minutos

Síntesis:

Docente: Pide a cada grupo compartir una lección clave aprendida y cómo la aplicarán en su trabajo.

Reflexión metacognitiva:

- ¿Cómo logré mantener la calma y profesionalismo durante el reto?
- ¿Qué estrategias de priorización y negociación fueron más efectivas?
- ¿Cómo usaré estas habilidades en mi vida laboral y personal?

Retroalimentación:

Docente: Da retroalimentación individual y grupal, destacando fortalezas y áreas para seguir practicando.

Transferencia y cierre:

Docente: Invita a los estudiantes a reflexionar sobre cómo estas competencias mejoran su desempeño laboral y fomentan ambientes de trabajo armónicos.

Evaluación

Tipo de evaluación:

- **Diagnóstica:** En la Sesión 1, con la pregunta detonadora y análisis inicial del conflicto.

- **Formativa:** Durante todas las sesiones, a través de observación directa en actividades grupales, role plays y participaciones en plenaria.
- **Sumativa:** En la Sesión 4, con la presentación y dramatización del reto integrador, evaluando la aplicación práctica de habilidades.

Criterios de evaluación:

- Identifica correctamente causas y consecuencias del conflicto (Objetivo 1).
- Propone soluciones viables manteniendo calma y profesionalismo (Objetivos 2 y 5).
- Prioriza tareas de manera lógica y efectiva (Objetivo 3).
- Aplica técnicas de comunicación asertiva y negociación en la resolución (Objetivo 4).
- Demuestra reflexión crítica sobre su manejo emocional y profesional (Objetivo 5).

Instrumentos sugeridos:

- Lista de cotejo para participación y aplicación de técnicas en role plays y simulaciones.
- Rúbrica para evaluar el plan y presentación del reto integrador.
- Observación directa durante actividades grupales.
- Autoevaluación y coevaluación al final de la sesión 4.

Evidencias de aprendizaje:

- Listas escritas de causas y consecuencias del conflicto.
- Planes y dramatizaciones de negociación y priorización.
- Registros escritos de reflexión sobre manejo emocional.
- Presentación final del reto integrador con aplicación práctica de todos los aprendizajes.