

## La Plantilla de 5 Pasos para Resolver Conflictos

<b>1</b>	<p><b>State the problem</b>  <b>Plantear el problema</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• I need to have a quick check-in with you...</li> <li>• Can I clarify something with you...</li> <li>• Can I ask clarifying questions...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Yo necesito chequear algo rápidamente contigo</li> <li>• ¿Puedo clarificar algo contigo?</li> <li>• ¿Puedo hacer preguntas aclaratorias?</li> </ul>
<b>2</b>	<p><b>Acknowledge the emotion</b>  <b>Reconocer la emoción</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• I felt (emotion) when you...(action)</li> <li>• That sounds frustrating</li> <li>• It sounds like you're feeling (worried)...</li> <li>• How did you feel about that?</li> <li>• So you felt _____?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Yo siento (emoción) cuando tú (acción)</li> <li>• Eso parece frustrante</li> <li>• Parece que te estás sintiendo (preocupado/a)...</li> <li>• ¿Cómo te sientes con eso?</li> <li>• Entonces te sentiste ____?</li> </ul>
<b>3</b>	<p><b>Reflect on the problem</b>  <b>Reflexiona sobre la situación</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• What I heard you saying is that...</li> <li>• Is that correct?</li> <li>• Let me see if I'm understanding you correctly...</li> <li>• In other words...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lo que escuché que dijiste es que...</li> <li>• ¿Es correcto?</li> <li>• Déjame ver si te estoy entendiendo correctamente...</li> <li>• En otras palabras...</li> </ul>
<b>4</b>	<p><b>Communicate acceptance</b>  <b>Comunicar aceptación</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• I can see why you felt that way.</li> <li>• That's understandable</li> <li>• It can be (emotion) when that happens</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Puedo ver por que te sentiste así</li> <li>• Es comprensible</li> <li>• Puede ser (emoción) cuando eso sucede</li> </ul>
<b>5</b>	<p><b>Follow up</b>  <b>Seguimiento</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Would you like to hear my point of view?</li> <li>• It's my understanding.</li> <li>• Would you like some support with this?</li> <li>• Do you want me problem solve or just listen?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Te gustaría saber mi punto de vista?</li> <li>• Tengo entendido que...</li> <li>• ¿Te gustaría algún tipo de ayuda con esto?</li> <li>• ¿Quieres que te ayude a resolver el problema o solo que te escuche?</li> </ul>

## Escenarios para Juegos de Rol - Role Play Scenarios

**Instructions:** Today we are role-playing about different work-related problems and practicing using our 5 steps for conflict resolution. One person will play the role and present the problem from the scenario. The other person(s) will play the other person(s) in the conflict and/or try to help resolve the problem. Have fun adding more details to the scenario and really “playing” these roles.

**Instrucciones:** Hoy vamos a tener un juego de rol sobre diferentes problemas relacionados con el trabajo y practicaremos usando nuestros 5 pasos para la resolución de conflictos. Una persona tendrá el rol de presentar el problema del escenario. La otra persona será la otra parte en el conflicto y/o intentará resolver el problema. Diviértanse y añadan más detalles a este escenario y “jugando” realmente estos roles.

### SCENARIO/ESCENARIO # 1

**Fuiste promovido(a) a un cargo que tu compañero(a) de trabajo y amigo(a) realmente quería. Ahora las cosas están raras entre ustedes dos. Tú quieres mantener la amistad pero él/ella no te dirige la palabra fuera de las reuniones de equipo. Explica la situación a tus otros compañeros(as) de trabajo y pide consejo.**

**You got a promotion at work that your co-worker and friend really wanted. Now things are awkward between you two. You want to keep the friendship going, but he/she isn't speaking to you outside of team meetings. Explain the situation to your other co-workers and ask for some advice.**

-¿Puedo clarificar algo contigo sobre...? -¿Puedo hacer preguntas aclaratorias sobre + tipo de problema?	-Yo siento + (emoción) cuando tu <u>(acción)</u> -Eso parece frustrante -¿Cómo te sientes con eso?	-Lo que escuché que dijiste es que tenemos un conflicto de... -Déjame ver si te estoy entendiendo correctamente. -En otras palabras, estás frustrada por + el conflicto	-Puedo ver por qué te sientes así. -Es comprensible... -Puede ser (emoción) cuando eso sucede. -Tiene razón cuando...	-¿Te gustaría saber mi punto de vista sobre el...? -Tengo entendido que... -¿Te gustaría algún tipo de ayuda con esto? -¿Quieres que te ayude a resolver el problema o solo que te escuche?
-Can I clarify something with	-I felt (emotion) when you...(action) -That sounds frustrating	-What I heard you saying is that... -Is that correct?	-I can see why you felt that way. -That's understandable	-Would you like to hear my point of view? -It's my understanding.

-Can I ask clarifying questions...	-How did you feel about that?	-Let me see if I'm understanding you correctly... -In other words...	-It can be (emotion) when that happens	-Would you like some support with this? -Do you want me problem solve or just listen?
------------------------------------	-------------------------------	---	--	--

### SCENARIO/ESCENARIO #2

**Tienes hambre y estás listo(a) para almorzar. Al abrir el microondas para calentar tu comida, te golpea un fuerte olor. Entonces notas que hay comida regada por todo el microondas. Esto pasa casi todos los días. Alguien sigue haciendo un desastre en el microondas pero nunca lo limpia. Tú crees saber quién es y quieres confrontarlo(a). Confronta a tu compañero(a) de trabajo e intenta resolver la situación**

**You are hungry and ready for lunch. As you open the microwave to heat up your food you are hit with a strong smell. Then you notice there is food all over the inside of the microwave. This happens almost every day. Someone keeps making a mess in the microwave, but never cleans it. You think you know who it is and want to confront them. Confront your co-worker and try to resolve the situation.**

-Yo necesito chequear algo rápidamente contigo. -¿Puedo clarificar algo contigo sobre...? -¿Puedo hacer preguntas aclaratorias sobre + tipo de problema?	-Yo siento + (emoción) cuando tu (acción) -Eso parece frustrante -Parece que te estás sintiendo + (emoción) (preocupado/a),, -¿Cómo te sientes con eso? -¿Entonces te sentiste ____?	-Lo que escuché que dijiste es que tenemos un conflicto de... -Déjame ver si te estoy entendiendo correctamente. -En otras palabras, estás frustrada por + el conflicto	-Puedo ver por qué te sientes así. -Es comprensible... -Puede ser (emoción) cuando eso sucede. -Tiene razón cuando...	-¿Te gustaría saber mi punto de vista sobre el....? -Tengo entendido que... -¿Te gustaría algún tipo de ayuda con esto? -¿Quieres que te ayude a resolver el problema o solo que te escuche?
-I need to have a quick check-in with you... -Can I clarify something with -Can I ask clarifying questions...	-I felt (emotion) when you...(action) -That sounds frustrating -It sounds like you're feeling (worried)... -How did you feel about that? -So you felt _____?	-What I heard you saying is that... -Is that correct? -Let me see if I'm understanding you correctly... -In other words...	-I can see why you felt that way. -That's understandable -It can be (emotion) when that happens	-Would you like to hear my point of view? -It's my understanding. -Would you like some support with this? -Do you want me problem solve or just listen?

**SCENARIO/SCENARIO # 3**

**Empezaste con el pie izquierdo con un(a) nuevo(a) compañero(a) de trabajo. Él/Ella te pide ayuda con un proyecto. Tú quieres ayudarle, pero estás realmente ocupado(a) con otro proyecto importante que debes entregar pronto, así que declines cordialmente. Ahora hay tensión entre ustedes dos y él/ella ha empezado a decirle a tus otros compañeros(as) que no eres servicial ni estás dispuesto(a) a trabajar en equipo.**

**You get off on the wrong foot with a new co-worker. They ask you for some help with a project. You want to help them, but you are really busy with another important project that is due very soon. You politely decline. Now there is tension between you two and they have started telling other coworkers that you aren't helpful or willing to work as a team. Talk to this coworker and see if you can resolve the issue.**

<p>-Yo necesito chequear algo rápidamente contigo.                  -¿Puedo clarificar algo contigo sobre...?                  -¿Puedo hacer preguntas aclaratorias sobre + tipo de problema?</p>	<p>-Yo siento + (emoción) cuando tu (<u>acción</u>)                  -Eso parece frustrante                  -Parece que te estás sintiendo + (<u>emoción</u>) (preocupado/a),,,                  -¿Cómo te sientes con eso?                  -¿Entonces te sentiste ____?</p>	<p>-Lo que escuché que dijiste es que tenemos un conflicto de...                  -Déjame ver si te estoy entendiendo correctamente.                  -En otras palabras, estás frustrada por + el conflicto</p>	<p>-Puedo ver por qué te sientes así.                  -Es comprensible...                  -Puede ser (emoción) cuando eso sucede.                  -Tiene razón cuando...</p>	<p>-¿Te gustaría saber mi punto de vista sobre el....?                  -Tengo entendido que...                  -¿Te gustaría algún tipo de ayuda con esto?                  -¿Quieres que te ayude a resolver el problema o solo que te escuche?</p>
<p>-I need to have a quick check-in with you...                  -Can I clarify something with                  -Can I ask clarifying questions...</p>	<p>-I felt (emotion) when you...(action)                  -That sounds frustrating                  -It sounds like you're feeling (worried)...                  -How did you feel about that?                  -So you felt _____?</p>	<p>-What I heard you saying is that...                  -Is that correct?                  -Let me see if I'm understanding you correctly...                  -In other words...</p>	<p>-I can see why you felt that way.                  -That's understandable                  -It can be (emotion) when that happens</p>	<p>-Would you like to hear my point of view?                  -It's my understanding.                  -Would you like some support with this?                  -Do you want me problem solve or just listen?</p>