

With the support of the
Erasmus+ Programme
of the European Union



MINDSET AND VALUES





La comunicación inclusiva y la resolución de conflictos como manifestación del liderazgo moderno



hexagonal
leader





Descripción de los objetivos del módulo

Después de completar el entrenamiento, el participante:

- aprender lo que es la comunicación inclusiva,
- aprender a apoyar la comunicación inclusiva,
- entender la naturaleza y las causas más comunes de los conflictos
- comprender cómo utilizar un enfoque inclusivo para la resolución de conflictos.



Comunicación Inclusiva es un enfoque que trata de crear un entorno de comunicación de apoyo y eficaz, utilizando todos los medios de comunicación disponibles para comprender y ser comprendido

Se trata de ser consciente y valorar todas las diferentes formas que una persona puede utilizar para comunicarse, a fin de que pueda tomar y comprender decisiones, expresar sus sentimientos y necesidades e involucrarse en el mundo

<http://www.rcslt.org/>





La comunicación inclusiva significa compartir información de manera que todo el mundo pueda comprender.

<https://inclusivecommunication.scot/glossary/inclusive-communication>



La comunicación inclusiva se relaciona con todos los modos de comunicación:

- información escrita
- información en línea
- teléfono
- cara a cara



Este enfoque apoya el uso de:



el **discurso** que es simple, clara y al nivel adecuado para la comprensión de la persona,
el **lenguaje corporal** que apoya y coincide con la palabra hablada,
los gestos que apoyan y coinciden con la palabra hablada,
los signos que se hacen al mismo tiempo que se habla y en el mismo orden de palabras,



Imágenes, fotos, gráficos y símbolos que apoyan tanto la palabra hablada como la escrita,

Objetos que puede utilizarse para representar a personas, lugares o actividades,

Enfoques interactivos para las personas con discapacidades profundas de aprendizaje y necesidades de comunicación.



<https://www.essexice.co.uk/about-us/what-is-inclusive-communication/>



¿Cuál crees que es el beneficio de usar la comunicación inclusiva?

.....
.....

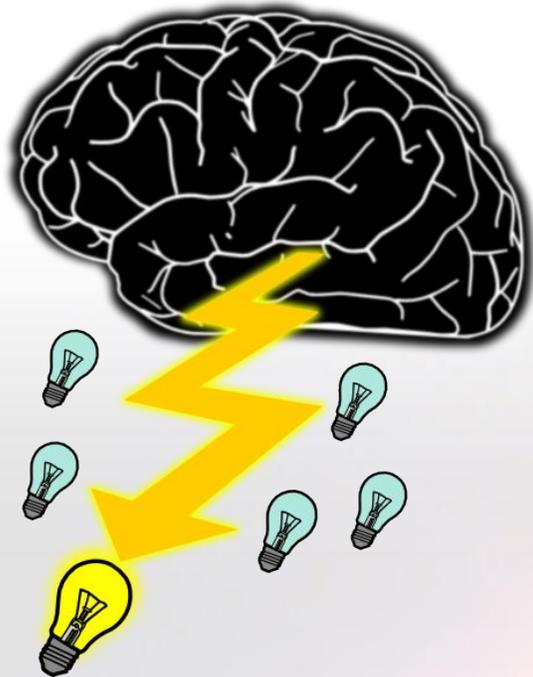
¿Qué obstáculos puede encontrar el uso de la comunicación inclusiva?

.....
.....

¿Cómo tratar estos obstáculos desde la perspectiva del líder?

.....

(brainstorming sesion)





Comunicación Inclusiva:

- ayuda a la gente a ser independiente y respetada,
- ayuda a los líderes a evitar la discriminación





¿Qué es el conflicto?

¿Cuáles son las causas más comunes de los conflictos en el trabajo?

.....

¿Cómo se manifiestan estos conflictos?

.....

.....

¿Cómo lidian con los conflictos como líderes?

.....

(moderated discussion)





Resolución de conflictos inclusiva

Sabemos que una mayor diversidad en el lugar de trabajo aumenta el riesgo de malentendidos y conflictos.



Incluso sin intención maliciosa, pueden surgir insinuaciones de conflicto cuando una acción tiene diferentes significados cuando se interpreta a través de la experiencia diversa.



Resolución de conflictos inclusiva

El liderazgo del cambio de la diversidad reconoce la importancia crítica de promover una cultura del lugar de trabajo con expectativas compartidas en torno a la resolución de conflictos en colaboración.



El proceso participativo que involucra a quienes están en conflicto





Habilidades de liderazgo útiles en la resolución de conflictos



Enfoque en el aprendizaje

- Diálogo de práctica
- no juzgar mientras se escucha

Se Autentico

- Usar "Yo" en lugar de "Tú" Declaraciones;
- Usar Construcciones Objetivas como
<cuando/entonces.

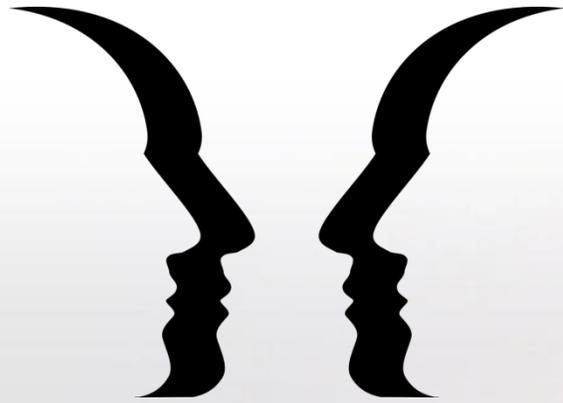
<Cuando [esto pasa], entonces [Yo experimento...]

Woods, S., 2010, Thinking about Diversity-Related Conflict: Respect, Recognition and Learning, in: Working Paper, Henderson Woods, LLC



Helpful leadership skills in resolving conflicts

Engage the Other Party



- Talk to them, not to yourself.
- Use Yes, and + Problem-Solving Question Yes, (paraphrase their concerns to check understanding and acknowledge that you've listened to their story) and (add your concerns) and end with a problem-solving question (So, how can we ...).
- Learn to Warn, Don't Threaten [I wonder what would happen if ...]

Woods, S., 2010, Thinking about Diversity-Related Conflict: Respect, Recognition and Learning, in: Working Paper, Henderson Woods, LLC



Habilidades de liderazgo útiles en la resolución de conflictos



Construir Relaciones

- Aprovechar cada oportunidad para construir una conexión
- Admitir errores
- Permitir salvar la cara



Prevención de conflictos



“Más vale prevenir que curar”.

Desiderius Erasmus

Los desafíos de hoy		Un nuevo paradigma	
<p>Corto plazo Aspira a ser a largo plazo, pero el corto plazo domina</p>	Sostenido	<p>Corto y largo plazo Los resultados a corto plazo aumentan el atractivo de los enfoques sostenidos y estratégicos de la prevención</p>	
<p>Lento e inflexible. Carece de flexibilidad y agilidad para actuar o crear ventanas de oportunidad</p>		<p>Adaptivo Los enfoques más ágiles se adaptan ante la evolución de los riesgos y las oportunidades</p>	
<p>De arriba a abajo Los riesgos identificados por las elites y la dirección establecida por un pequeño grupo de especialistas</p>	Inclusivo	<p>La gente – centrada Las asociaciones a todos los niveles identifican los riesgos y desarrollan soluciones</p>	
<p>Fragmentado Altamente técnico, aislado en silos</p>		<p>Integrado Las soluciones aumentan la resistencia a las múltiples formas de riesgo, con instrumentos de prevención eficaces que a menudo están en manos de agentes para los que el conflicto no es un objetivo primordial</p>	
<p>Retrasado Dominada por la respuesta a las crisis, con la prevención centrada sólo en los riesgos más inmediatos</p>	Dirigido a	<p>Proactivo Se adoptan medidas tempranas y urgentes para abordar y gestionar directamente toda la gama de riesgos que podrían conducir a un conflicto violento</p>	
<p>Debilita el liderazgo Se considera que la prevención socava la soberanía nacional</p>		<p>Fortalece el liderazgo La prevención aumenta la soberanía nacional y amplía el ámbito de acción de los gobiernos</p>	



Sesión de preguntas y respuestas

Resumen del entrenamiento - cuestionario de conocimiento



pruebas

Entrega de certificados





Bibliografia and referencias:

1. Collective study of International Bank for Reconstruction and Development / The World Bank, 2018, Pathways for Peace Inclusive Approaches to Preventing Violent Conflict
2. Woods, S., 2010, Thinking about Diversity-Related Conflict: Respect, Recognition and Learning, in: Working Paper, Henderson Woods, LLC
3. <https://www.essexice.co.uk/about-us/what-is-inclusive-communication/>
4. <https://inclusivecommunication.scot/glossary/inclusive-communication>
5. <http://www.rcslt.org>



With the support of the
Erasmus+ Programme
of the European Union

