

# IO<sub>3</sub> CURSO DE FORMACIÓN VAMOS

Experto en inclusión laboral y social de los inmigrantes

MÓDULO 1: COMPETENCIAS SOCIALES Y COMUNICACIÓN  
Unidad 1\_ Resolución de Problemas



2019-1-ES01-KA202-065450

Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



# ÍNDICE

Unidad 1 – Resolución de problemas

Unidad 2 – Discurso público

Unidad 3 – Gestión del aula

Unidad 4 – Inteligencia emocional

Unidad 5 – Comunicación horizontal

Unidad 6 – Escucha activa

Unidad 7 – Estereotipos y prejuicios

## MÓDULO: 1 COMPETENCIAS SOCIALES & COMUNICACIÓN



# Unidad 1: Resolución de problemas

Al final de esta unidad deberías

01

Identificar y definir correctamente los problemas

02

Identificar conflictos interculturales

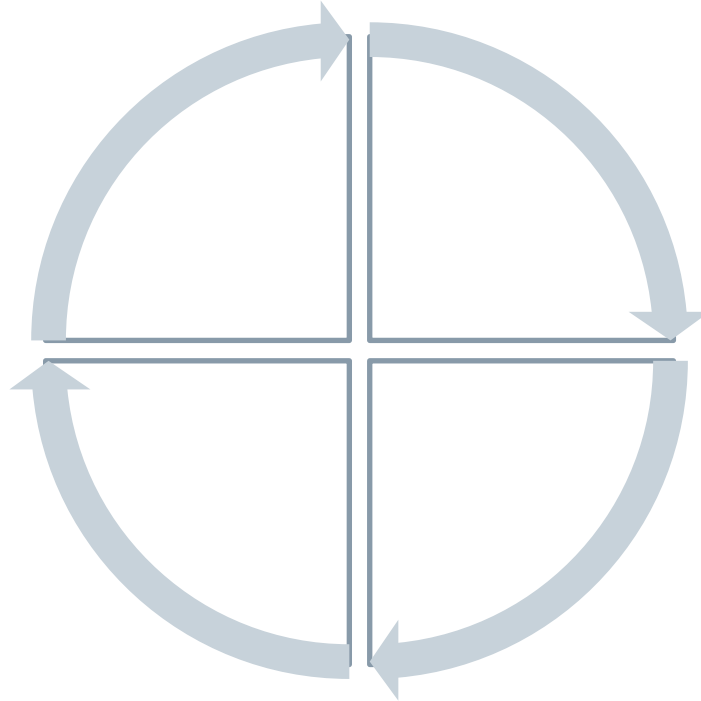
03

Comprender los conceptos de choque cultural y amenaza a la identidad

**UNIDAD 1**  
**OBJETIVOS**

# Resolución de problemas

La resolución de problemas es el acto de definir un problema; determinar la causa del problema; identificar, priorizar y seleccionar alternativas para una solución; y aplicar una solución.



# Resolución de problemas

## Conceptos y teorías

*¿Por qué el conflicto en una situación intercultural es más estresante y difícil de gestionar?*

Entender el conflicto como un comportamiento específico de una cultura ayuda a explicar por qué pueden ser manejados y percibidos de manera tan diferente.

Gestionar situaciones de conflicto es:

- comprenderte a ti mismo (cómo tiendes a reaccionar en una situación de conflicto estresante)
- comprender a la persona delante de ti y ser capaz de analizar su reacción.

En situaciones altamente estresantes, el mejor de nosotros puede olvidar todas sus buenas intenciones y su paciencia, y a veces podemos sorprendernos de nuestro propio comportamiento.

# Resolución de problemas

En situaciones de conflictos:

- ✓ Es importante conocer los diferentes estilos de comportamiento conflictivo que pueden darse en cualquier situación de conflicto.
- ✓ Hay que tener en cuenta el aspecto cultural como una dificultad añadida a la gestión del conflicto.
- ✓ Existen estrategias para gestionar los conflictos (interculturales) que te ayudarán a interpretar, evaluar y explicar lo que ocurre en una determinada situación de conflicto y a reaccionar adecuadamente.



## Conflicto Intercultural: Comprender el choque cultural y la amenaza a la identidad

- Una persona puede experimentar el **choque cultural** en una interacción con otra persona u objeto de otro entorno cultural en un espacio y tiempo determinados. La interacción provoca una reacción cognitiva y afectiva negativa o positiva, una representación negativa de uno mismo, un sentimiento de pérdida de puntos de referencia y una falta de aprobación que pueden desencadenar malestar y enfado.
- En un momento de choque cultural, te das cuenta de tus propios límites de tolerancia y de tus propias determinaciones culturales, y esto puede provocar una situación de conflicto intercultural.
- El choque cultural es un proceso de varios pasos cognitivos que puede tener lugar durante un periodo de varios días o semanas cuando una persona, por ejemplo, un recién llegado al país de acogida.

- En el ámbito **social\***, los profesionales suelen juzgar este tipo de reacción como poco profesional y tratan de compensar el malestar con una actitud muy protectora o adoptando una postura autoritaria.
- "La migración afecta profundamente a las personas tanto a nivel individual como colectivo y no se limita a consideraciones de categorías de identificación que compiten entre sí. También puede implicar retos palpables para muchas de las bases habituales de la definición de la identidad: relaciones interpersonales, posesiones materiales, creencias normativas y emociones."
- La amenaza de la identidad y el choque cultural son reacciones humanas a la experiencia de la diferencia que cuestiona nuestras creencias, valores e identidad de forma radical y a veces violenta. Pueden ser fuertes vectores en los conflictos interculturales y su comprensión puede ayudar a gestionar las situaciones de conflicto intercultural. Tratando esta experiencia con conocimiento de causa, el choque cultural puede incluso convertirse en un método de formación muy eficaz.



- "La migración afecta profundamente a las personas tanto a nivel individual como colectivo y no se limita a consideraciones de categorías de identificación que compiten entre sí. También puede implicar retos palpables para muchas de las bases habituales de la definición de la identidad: relaciones interpersonales, posesiones materiales, creencias normativas y emociones."
- La amenaza de la identidad y el choque cultural son reacciones humanas a la experiencia de la diferencia que cuestiona nuestras creencias, valores e identidad de forma radical y a veces violenta. Pueden ser fuertes vectores en los conflictos interculturales y su comprensión puede ayudar a gestionar las situaciones de conflicto intercultural. Tratando esta experiencia con conocimiento de causa, el choque cultural puede incluso convertirse en un método de formación muy eficaz.

# Actividad para la autoreflexión:

- ▷ Piensa en situaciones (interculturales), en el lugar de trabajo, que tuvieran un alto potencial de conflicto y en las que fuera necesario que actuarás como negociador con tus habilidades desarrolladas.
  - ¿Cuál era la situación?
  - ¿Cuál era exactamente el conflicto intercultural en esta situación?
  - ¿Cómo resolviste el conflicto?
  - ¿Qué habilidades utilizaste para gestionar la situación de conflicto y resolver el problema?
  
- ▷ Anota tus pensamientos y reflexiones sobre estas preguntas y piensa por ti mismo cómo has utilizado tus habilidades de resolución de conflictos, qué ha funcionado bien y qué necesitas mejorar para resolver futuros conflictos (interculturales).



# iGracias!

