



Co-funded by  
the European Union



# Herramienta educativa PR3

## Matriz de resolución Win-Win

SESKAT. Desarrollo de habilidades sociales y emocionales en la formación de adultos

2021-1-DE02-KA220-ADU-000035095



Co-funded by  
the European Union



### 1) NOMBRE Y DESCRIPCIÓN DE LA HERRAMIENTA

La "Matriz de Resolución Win-Win" es una herramienta integral diseñada para abordar los conflictos mediante un proceso estructurado y colaborativo. Se trata de una matriz con cuatro cuadrantes, cada uno de los cuales representa diferentes aspectos del proceso de resolución de conflictos. Se guía a los participantes a través de una serie de pasos para comprender el problema, identificar puntos en común y generar soluciones mutuamente beneficiosas.

### 2) OBJETIVOS DE LA HERRAMIENTA

- Fomentar la comprensión:**
  - Los participantes expresan sus puntos de vista sobre el conflicto.
  - Fomenta la escucha activa del punto de vista de la otra parte.
- Comunicación abierta:**
  - Promueve un entorno seguro para expresar pensamientos y sentimientos.
  - Fomenta la transparencia para generar confianza entre las partes en conflicto.
- Identificar objetivos comunes:**
  - Facilita el descubrimiento de intereses y objetivos compartidos.
  - Desplaza la atención de las posiciones a las necesidades y deseos subyacentes.
- Desarrollar habilidades de negociación:**
  - Capacita a los participantes para proponer y evaluar posibles soluciones.
  - Fomenta el compromiso y la resolución creativa de problemas.

### 3) CONEXIÓN DE LA HERRAMIENTA CON LA INTELIGENCIA EMOCIONAL/HABILIDADES BLANDAS

- **Autoconciencia:** Los participantes reflexionan sobre sus respuestas emocionales al conflicto.
- **Empatía:** La herramienta anima a los participantes a comprender las emociones y perspectivas de los demás.
- **La comunicación:** La escucha activa y la expresión eficaz de las emociones son componentes esenciales.
- **Gestión de conflictos:** Proporciona un enfoque estructurado para gestionar las emociones durante los conflictos.



Co-funded by  
the European Union



#### 4) RECURSOS Y MATERIALES

- Estudios de casos o escenarios que representen diversas situaciones de conflicto.
- Guía del moderador con instrucciones, temas de debate y preguntas para la sesión informativa.
- Una pizarra o papel grande para escribir la matriz

#### 5) APLICACIÓN DE LA HERRAMIENTA

- 1. Introducción (15 minutos):**
  - Breve descripción de la Matriz de Resolución Win-Win.
  - Explicación de cada cuadrante y su papel en el proceso de resolución de conflictos.
  - Establezca normas básicas para una comunicación respetuosa.
- 2. Debate guiado (30 minutos):**
  - Los facilitadores presentan un conflicto hipotético, guiando a los participantes a través de cada cuadrante.
  - Los participantes identifican sus posiciones, intereses y emociones en relación con el conflicto.
- 3. Juegos de rol (40 minutos):**
  - Los participantes se dividen en parejas o pequeños grupos.
  - Cada grupo aplica la matriz a un escenario de conflicto específico.
  - Los ejercicios de juego de rol fomentan la aplicación práctica de la herramienta.
- 4. Informe y debate (20 minutos):**
  - Los animadores dirigen un debate en grupo sobre las ideas adquiridas y los retos afrontados.
  - Los participantes comparten sus experiencias, estrategias y respuestas emocionales.
- 5. Reflexión y planificación de la acción (15 minutos):**
  - Los participantes reflexionan sobre su crecimiento personal y sus áreas de mejora.
  - Planificación de acciones para aplicar la Matriz de Resolución Ganar-Ganar en conflictos de la vida real.

#### 6) RESULTADOS ESPERADOS DEL APRENDIZAJE

SESKAT. Desarrollo de habilidades sociales y emocionales en la formación de adultos

2021-1-DE02-KA220-ADU-000035095



Co-funded by  
the European Union



SESKAT

- Aumento de la autoconciencia y la inteligencia emocional en situaciones de conflicto.
- Mejora de la capacidad de comunicación, incluida la escucha activa y la expresión de necesidades.
- Mejora de la capacidad para resolver problemas mediante la colaboración y el compromiso.
- Mayor confianza para gestionar y resolver conflictos de forma constructiva.
- Desarrollo de una mentalidad que busque resultados beneficiosos para todas las partes a fin de establecer relaciones sostenibles.