

Título de la actividad	Comunicación y conflicto
Nivel	1º
Módulo	COMUNICACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE
UD	GESTIÓN DE CONFLICTOS Y RECLAMACIONES
Alumno/a	



Título		7 años
Sinopsis	Cuatro socios, fundadores de una exitosa empresa de diseño de aplicaciones tecnológicas, son pillados desviando fondos a un paraíso fiscal. Un mediador tratará de ayudarles a decidir a quién echarán la culpa del fraude: el que decidan deberá pasarse 7 años en la cárcel exculpando a los otros tres socios	
Reparto/Personajes	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Alex Brendemühl, Marcel (CEO de la empresa) ✚ Juana Acosta, Vero (CFO de la empresa) ✚ Paco León, Luis (CTO de la empresa) ✚ Juan Pablo Raba, Carlos (jefe de Cuentas de la empresa) ✚ Manuel Morón José Veiga (mediador) ✚ Marta Torné - Voz de Natalia (Abogada) 	
Contextualización	El dilema de encontrar quien es el cabeza de turco ante un gran fraude fiscal de una empresa formada por 5 socios	

Productora Coproducción España-Colombia;
Netflix España, Cactus Flower Producciones, Metronome Música de Películas.

Director	Roger Gual
Fotografía	Arnau Valls Colomer
Música	Federico Jusid
Género	Drama
Duración	80 minutos
Año realización	2016
Disponibilidad en la plataforma	Netflix
Insertar enlace tráiler	https://youtu.be/l88tkhzVMa0
Edad recomendada	Mayores de 7 años
Objetivos	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Relacionar la estructura de una empresa con un servicio de calidad. ✚ Adaptar los elementos comunicativos al contexto. ✚ Diferenciar entre mediación, negociación y arbitraje. ✚ Conocer el proceso de mediación de un conflicto. ✚ Participar en el proceso de solución de conflictos. ✚ Valorar la mediación y la negociación como medios de resolución de conflictos.

	RA 1. Caracteriza técnicas de comunicación institucional y promocional, distinguiendo entre internas y externas.
Criterios de evaluación	b) Se ha identificado la estructura organizativa para una asistencia o la prestación de un servicio de calidad.
	RA 2. Realiza comunicaciones orales presenciales y no presenciales, aplicando técnicas de comunicación y adaptándolas a la situación y al interlocutor.
Criterios de evaluación	a) Se han identificado los elementos y las etapas de un proceso de comunicación. d) Se ha utilizado el léxico y las expresiones adecuadas al tipo de comunicación y a los interlocutores.
	RA 5. Aplica técnicas de comunicación, identificando las más adecuadas en la relación y atención a los clientes/usuarios.
Criterios de evaluación	a) Se han aplicado técnicas de comunicación y habilidades sociales que facilitan la empatía con el cliente/usuario en situaciones de atención/asesoramiento al mismo. c) Se ha adoptado la actitud más adecuada según el comportamiento del cliente ante diversos tipos de situaciones. f) Se ha aplicado la forma y actitud adecuadas en atención y asesoramiento a un cliente en función del canal de comunicación utilizado.
	RA 6. Gestiona consultas, quejas y reclamaciones de posibles clientes, aplicando la normativa vigente.
Criterios de evaluación	b) Se ha valorado la importancia de una actitud proactiva para anticiparse a incidencias en los procesos.
Competencias profesionales, personales y sociales	- b) Atender a los clientes/usuarios en el ámbito administrativo y comercial asegurando los niveles de calidad establecidos y ajustándose a criterios éticos y de imagen de la empresa/institución. - n) Adaptarse a las nuevas situaciones laborales, manteniendo actualizados los conocimientos científicos, técnicos y tecnológicos relativos a su entorno profesional, gestionando su formación y los recursos existentes en el aprendizaje a lo largo de la vida y utilizando las tecnologías de la información y la comunicación. - p) Comunicarse con sus iguales, superiores, clientes y personas bajo su responsabilidad, utilizando vías eficaces de comunicación, transmitiendo la información o conocimientos adecuados y respetando la autonomía y competencia de las personas que intervienen en el ámbito de su trabajo. - r) Supervisar y aplicar procedimientos de gestión de calidad, de accesibilidad universal y de “diseño para todos”, en las actividades profesionales incluidas en los procesos de producción o prestación de servicios.
Efemérides	21 de octubre - Día internacional de la resolución de conflictos y semana de la mediación.

Actividades previsualizado

- ✓ **Introducción a los temas/valores a tratar (ser conscientes de las consecuencias del fraude fiscal, machismo, emociones, falta de ética, sin arrepentimiento, hipocresía, todos se llevan bien hasta que sacan sus “trapos sucios”, consumo de alcohol, ambición, confianza, posibilidad de soborno para eludir sus responsabilidades.**
- ✓ **Después de ver el tráiler, propón como piensas que será el final.**

Actividades postvisualizado:

1. Analiza el proceso de comunicación interna de la empresa.
2. ¿Puedes relacionar algo de lo que se dice entre el minuto 18 y el 21 con alguna de las materias estudiadas en el módulo?
3. Consideras que el mediador cumple los principios básicos de comunicación respecto a la adaptación del mensaje. Justifica la respuesta.
4. Explica brevemente cómo está organizada la empresa y realiza un organigrama (ver minutos del 25 al 29 fundamentalmente). ¿Cómo crees que afecta la estructura organizativa de esta empresa a la calidad del servicio que ofrece?
5. Relaciona alguna secuencia de la película con alguna situación real vivida o que conozcas, ¿Cómo se solucionó o solucionaron los protagonistas de tu historia el conflicto?
6. Define cual es el concepto de conflicto y establece sus fases relacionándolas con las de la película. (Minuto 12).
7. ¿Piensas que el modo en que se resuelve este conflicto sería aplicable ante una reclamación de un cliente? Justifica tu respuesta.
8. ¿Qué papel juega el mediador? ¿Por qué piensas que acuden a un mediador en vez de un árbitro?
9. ¿Crees que el método que han utilizado para llegar a una solución es la correcta? Razona tu respuesta.
10. ¿Cuál crees que ha sido el estilo/estrategia de resolución de conflictos llevado a cabo? (Integrador, complaciente, dominante, evasivo, comprometido). Razona tu respuesta.
11. ¿Crees que la fase de preparación de la negociación la tienen bien preparada cada uno de ellos? Justifica tu respuesta.
12. Enumera las fases de la negociación y haz mención a alguna secuencia de la película en la que se refleje.
13. ¿Qué método hubieras utilizado tú para determinar quién es la persona que debería haber acabado en la cárcel? Justifica porque piensas que tu solución es mejor.
14. ¿Piensas que esta situación ha aportado algo bueno a la empresa? Indica qué.

15. De entre todos socios para ti cual sería el líder. Justifícalo.
16. Y tú, ¿irías a la cárcel por dinero?
17. Indica que es lo que más te ha gustado o que te ha aportado la película y por qué.
18. Ves algo en esta película que puedas relacionar con otros módulos estudiados (FOL, por ejemplo).
19. ¿Crees que es necesaria la figura de una persona externa para la solución de un conflicto en el ámbito comercial?
20. Minuto 44 ¿Por qué se levanta el mediador de la mesa y se va?
21. ¿Por qué en el minuto 48 el mediador tiene que reconducir el tema?
22. ¿Qué te parece la técnica que utilizan para decidir quien va a la cárcel? (minuto 24 a 32).
23. Cuando han decidido quién va a la cárcel ¿qué pierde y qué gana cada uno?
24. Piensas que el personaje que va a la cárcel, se queda más tranquilo, puesto que el resto también pierde algo que les importa.
25. Según tu ¿quién de los cinco personajes ha salido ganando?
26. Coeducación: revisionar los minutos del 29 al 32 y del 55 al 57 y establecer debate comentando los elementos relacionados con el machismo y el techo de cristal que aparecen en ellos.

¿Qué conclusión has sacado tras realizar esta actividad?

¿Te gustaría saber más sobre el tema?

Añade cualquier propuesta de mejora, para que esta actividad te guste más

ACTIVIDADES DE AMPLIACIÓN

Añade otra actividad diferente o reformula lo realizado

Busca un corto, o cualquier otro recurso, o menciona una serie o película relacionada con la temática que te gustaría compartir

<p>TRAS LA REALIZACIÓN DE LA ACTIVIDAD ¿SE HAN CONSEGUIDO LOS OBJETIVOS QUE SE PRETENDEN?</p>	
--	--