



Resolución de conflictos

Inteligencia emocional y
habilidades sociales

[Cuestiones básicas:]

- Es parte de la vida – grupo
- Fuente de aprendizaje.
- Evitar: consecuencias negativas
 - Aprender estrategias útiles
- Observemos tu entorno

¿Cómo los resuelven las personas adultas de tu entorno?

- Entorno familiar
- Entorno educativo – Escuela.
- Grupo de iguales
- Tú misma

¿Qué consecuencias crees que han tenido?

CONSECUENCIAS del aprendizaje

- No saber abordar las dificultades que surgen en las relaciones personales.
- MIEDO a dar tus opiniones
- Evites discutir
- o sepas dar la opinión sin IMPONERLA
- Dificultad para CEDER
- Dificultad para EMPATIZAR

[Por qué surgen...]

- Estilos de comunicación no asertivos
- Falta de escucha activa
- Falta de empatía y ponerse en el lugar de la compañera.
- Competición / Cooperación- Colaboración.
- ETIQUETAMOS – GENERALIZAMOS
- DIFERENCIA
- NECESIDAD NO CUBIERTA: respeto, reconocimiento, justicia, atención...

[Emociones que experimentamos]

- Rabia
- Tristeza
- Miedo

• De forma independiente
• Todas a la vez
INTELIGENCIA EMOCIONAL

El camino a la resolución de conflictos:

- Expresión adecuada de estas emociones.
 - Escucha activa
- Alternativas válidas y creativas: ganar-ganar...

HABILIDADES SOCIALES

Herramientas

- Confianza en una misma, **Autoestima**
- **Confianza** en las demás personas: creer que se puede hacer algo.
- **Asertividad**: conocer las habilidades sociales eficaces y adecuadas para cubrir tus necesidades desde el respeto hacia ti misma y hacia la otra.

SIN ELLAS NO RESOLVEREMOS ADECUADAMENTE LOS CONFLICTOS

[PASOS: Primer paso]

1. Reconocer y aceptar las propias emociones.
2. Identificar y respetar las emociones de las demás personas.

Reflexionar:

¿Cuáles de mis necesidades no se han satisfecho para que me sienta así?

Tener MUY PRESENTE: EMPATIZAR
A las demás les sucede lo mismo.

[PASOS: 2º PASO]

1. Identificar los pensamientos que genero ante los problemas.
 - Yo tengo la culpa
 - La culpa la tiene el otro

¿Culpamos o responsabilizamos?

[PASOS: Tercer paso]

1. Dejar de buscar culpables
 - Expresar lo que yo he vivido
 - Expresar como **lo he interpretado**
 - Expresar como me he sentido
 - Expresar que me hubiera gustado que pasara , proponiendo cambios para el futuro
2. Escuchar a la otra persona
 - Lo que vivió
 - Cómo lo interpretó, sus intenciones reales
 - Cómo se sintió
 - Que le hubiera gustado que sucediera y sus propuestas para el futuro

[Beneficios]

- Me ayuda a ver otros aspectos / Realidades.
- Ayudan a cambiar mi interpretación de los hechos / ver otras interpretaciones posibles.
- Cambiar mi emoción
- Cambiar mi comportamiento.

A la hora de comunicarte para resolver el conflicto

- **Comunicación no verbal:** mira a los ojos cuando hables, muéstrate próxima.
- **Haz una petición** no una exigencia a la hora de cubrir tus necesidades.. Piensa que tienes respeto por la otra y empuja a la cooperación.
- **Haz preguntas y sugerencias**, no acusaciones, con esto solo se consiguen actitudes de ataque y defensa que impiden llegar a soluciones.
- **No adivines** el pensamiento del otro. Pregúntale
- **Habla de lo que hizo**, no de lo que es. El objetivo es cambiar conductas y una etiqueta nunca lleva al cambio.
- **Céntrate** en el tema que se esté tratando durante la discusión. No saques a relucir temas pasados.
- **Plantea los problemas**, no los acumules. El resentimiento te hará explotar en el momento menos oportuno.

A la hora de comunicarte para resolver el conflicto

- **Escucha** a la otra cuando habla, no lo interrumpas.
- **Acepta las responsabilidades propias.** No le echés toda la culpa.
- **Ofrece soluciones.** Trata de llegar a un acuerdo.
- **Haz ver que la has entendido,** repitiéndole alguna frase del discurso que refleje sus peticiones y sobre todo destaca aquello en lo que estéis de acuerdo o penséis de la misma forma.
- **Expresa** también lo que te **agrada** del otro.
- **Evita la crítica inadecuada,** comentarios negativos, el sarcasmo o la ironía, esto solo responde al deseo de castigar al otro o de humillarle, es una venganza, no una búsqueda de soluciones.

A la hora de comunicarte para resolver el conflicto

- **Pregunta** a la otra **que puedes hacer para mejorar las cosas.**
- **Interésate** por las actividades de la otra persona.
- Busca un **ambiente adecuado** que facilite el hablar: tranquilidad, intimidad, y que sean espacio neutral.