

Claves para la gestión de situaciones conflictivas

Adaptado del taller Positiva Educa COACH - Master Class 12 - Ciclo educativo 3. Educación para la acción en SST.

Las situaciones conflictivas han formado parte de nuestra vida desde siempre. Podríamos decir que evitar el conflicto entre personas y entre grupos es casi una misión imposible, por lo que es necesario saber manejarlo adecuadamente.

Entendamos algunos conceptos.

El conflicto:

es una situación en la cual dos o más personas, con intereses diferentes, entran en confrontación, oposición o emprenden acciones mutuamente antagonistas.

Inteligencia intrapersonal:

capacidad de identificar, entender y procesar nuestras propias emociones. (Emociones - pensamientos - actitudes). Nos permite tener:

- Autocontrol y regulación emocional.
- Estabilidad emocional.
- Auto comprensión.
- Autoestima y voluntad.







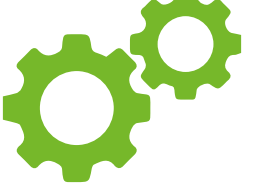
Inteligencia interpersonal:

nos habilita para relacionarnos e interactuar con otros. Es la que nos da:

- La capacidad de empatía.
- Entender las emociones del otro.
- La escucha activa.
- La capacidad de interactuar con otras personas.

Estas son algunas estrategias para la gestión de situaciones conflictivas:

Cinco estilos de gestión de conflictos

1  Alto grado de determinación, bajo en cooperación: estilo de competición.	2  Bajos niveles de determinación o afirmación, alto grado de cooperación: estilo complaciente.	3  Bajos niveles de afirmación y cooperación: estilo evitativo.	4  Alto grado de afirmación y de cooperación: estilo colaborador.	5  Cierta equilibrio entre la afirmación y cooperación: estilo caracterizado por transigir.
--	--	--	--	--

Asertividad en el manejo de los conflictos: Negociar con armonía cerebral

Cinco claves desde la biología

- 1** Surfear en la ola emocional. Tiempo fuera para equilibrarse: 90 segundos
- 2** Quitarse la armadura. Ponerse en una posición cómoda y soltar las tensiones musculares (respirar sosegadamente)
- 3** Activar el radar social. Escuchar y escucharse más allá de las palabras.
- 4** Explorar el territorio. Tener en cuenta los argumentos del otro (esforzarse por encontrar puntos de acuerdo).
- 5** Emplear los sonidos de la persuasión. Lentificar la velocidad del habla y moderar el volumen.

Cinco consejos finales

- 1** Los conflictos se presentan y se gestionan en los ámbitos interpersonal e intrapersonal.
- 2** Hazte cargo de lo que dices, piensas y actúas.
- 3** No te limites a reaccionar; procura responder de manera pertinente conveniente y suficiente.
- 4** Las cinco claves desde la biología son gestionar tus: reacciones, tensiones corporales, escucha, disposición y tu comunicación.
- 5** Tu rostro moldea tus respuestas y reacciones.



**BIENESTAR
FAMILIAR**