







GUIA PARA RESOLVER CONFLICTOS INTERPERSONALES CON INTELIGENCIA EMOCIONAL

El primer momento... **prepararse en solitario:**

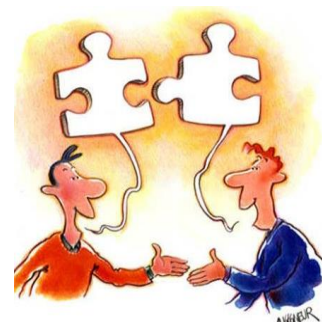
<p>ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN</p> 	<p>Analizo de forma concreta lo que está ocurriendo con esa otra persona, cuál es el conflicto, cómo se ha producido, las consecuencias para las personas afectadas y para la relación.</p>	<p>¿Qué ocurre? ¿Cómo se ha producido el conflicto? ¿Qué estoy haciendo para mejorar y para empeorar la situación? ¿Qué consecuencias tendría “no hacer nada”?</p>
--	---	--

COMPETENCIA EMOCIONAL PERSONAL

<p>AUTO-CONCIENCIA</p> 	<p>Reconozco mis emociones y sus efectos</p>	<p>¿Qué siento?</p>
	<p>Reconozco mis ideas y creencias sobre el problema</p>	<p>¿Qué pienso?</p>
	<p>Conozco mis puntos fuertes y débiles</p>	<p>¿Qué habilidades puedo poner en marcha?</p>
	<p>Valoro la seguridad en mi mismo/a y mi capacidad para resolver el problema</p>	
<p>AUTO-REGULACIÓN</p> <p><i>AUTOCONTROL EMOCIONAL</i></p> 	<p>Controlo mi impulsividad</p> <p>Intento ser sincero conmigo mismo/a</p>	<p>¿Qué debo hacer para controlar mi ira, mi ansiedad, mi miedo, mi vergüenza, mi culpa, o cualquier otra emoción que siento ante el conflicto?</p>
	<p>Intento ser flexible para afrontar cambios</p>	<p>¿En qué parte estoy dispuesto a ceder o tolerar la otra postura?</p>
<p>AUTO-MOTIVACIÓN</p> 	<p>Me dirijo hacia un logro</p>	<p>¿Qué quiero?</p>
	<p>Me comprometo hacia la solución</p>	<p>¿Estoy dispuesto a solucionarlo?</p>
	<p>Soy optimista y veo alternativas y solución</p>	<p>¿De qué forma podría resolverse el conflicto?</p>
	<p>Tomo la iniciativa para llegar a un acuerdo</p>	<p>¿Cómo, cuando y donde?</p>
<p>Busco el mejor momento y el mejor lugar para hablar con la otra persona</p>		

La hora de la verdad... **El momento con la otra persona:**



COMPETENCIA EMOCIONAL-SOCIAL





HABILIDADES SOCIALES: COMUNICACIÓN	
Comunicación eficaz: saludo e inicio la conversación	1) Hola, me gustaría hablar contigo porque me gustaría que entre los dos pudiéramos resolver nuestro conflicto.
Mantengo una actitud de respeto, cooperación y colaboración	
Expreso de forma objetiva la experiencia que generó el conflicto, sin juzgar.	2) Parece que el otro día... lo que pasó... Ej:discutimos demasiado, no nos pusimos de acuerdo, terminamos enfadados...
EMPATÍA	
Intento comprender y poner interés en las vivencias de la otra persona	3) Entiendo que tú... Ej: ... hazas, pienses, sientas, te guste, estés acostumbrado, prefieras...
Estoy predispuesto a ponerme en su lugar para entender su punto de vista y su emoción	
Me enriquezco cuando aprendo el otro punto de vista	
Lo que entiendo del otro como punto de partida para el acuerdo	
HABILIDADES SOCIALES: ASERTIVIDAD	
Me expreso con "Mensajes Yo"	4) Pero... a mí lo que me pasa... pienso...me siento... me parece... Explico cómo me afecta o me molesta su actitud y comportamiento
Escucha activa: Permito que el otro exprese su punto de vista. Escucho con atención, sin interrumpir ni juzgar	5) ¿Qué piensas y sientes tú?
Asertividad: Pongo en valor mis derechos y respeto los de la otra persona. Me dirijo a la fórmula "yo gano-tu ganas".	6) Entiendo... (repetir la parte con la que empatices de su discurso) 7) Me gustaría encontrar una solución para que los dos salgamos ganando y ninguno pierda.
Utilizo alternativas y técnicas de negociación	8) Yo he pensado que... estoy dispuesto a... explico en lo que voy a ceder...pero voy a pedirte, o me gustaría que tú.... Pedir el cambio de actitud o de conducta...
Compruebo	9) Así que... ¿qué te parece? Dime si por tu parte podemos llegar a este acuerdo... Si hay acuerdo o solución → Agradecer Si no hay acuerdo o solución → Volver a intentar. Si de nuevo no hay acuerdo. Exponer consecuencias y/o solicitar la mediación.

Al final...valoramos lo que hemos ganado y lo que hemos aprendido en el proceso y con la solución:

AUTO-REFORMAZAMIENTO 	¿Qué sentimientos positivos tengo después de resolver el conflicto? ¿Qué he ganado? ¿Qué he aprendido?
DESARROLLO DE VINCULOS  <p style="text-align: center; font-size: small;">Amigos</p>	¿Podemos decir que el conflicto ha fortalecido la relación con la otra persona? ¿Cómo ha mejorado?