

Estrategias para Resolver/Reducir el Conflicto

HOJA DE CONSEJOS

Esta hoja de consejos ofrece sugerencias de estrategias que pueden ayudar a resolver o reducir la escalada del conflicto. El conflicto no siempre se puede evitar y, a veces, es necesario. Sin embargo, existen ciertas estrategias que podemos usar para evitar que el conflicto se intensifique y para reducir el conflicto se vuelven más difíciles.

MANTÉN LA CALMA

- Tómate un Meta-Momento: respira lenta y profundamente y usa el auto-diálogo positivo o la reevaluación positiva para reducir los sentimientos desagradables y de alta energía (rojo).
- Utiliza un tono de voz agradable y de baja energía (verde). Gritar o discutir con la persona solo agravará la situación.

RESPETA EL ESPACIO PERSONAL

No toques ni te acerques demasiado a la otra persona ni a nada que le pertenezca.

HAZ PREGUNTAS ABIERTAS SOBRE LOS HECHOS

Puedes decir: "¿Qué pasó?" o "¿Qué puedo hacer para ayudar?" En lugar de "¿Por qué estás tan enojado?"

Las personas generalmente están más tranquilas cuando responden preguntas abiertas en lugar de reaccionar a las suposiciones que hemos hecho sobre sus sentimientos.

EMPATIZA CON SENTIMIENTOS EN LUGAR DE ABORDAR EL COMPORTAMIENTO

Por ejemplo, puedes decir: "Tú tienes todo el derecho a sentirte enojado por eso" en lugar de "¡Deja de gritar!".

OFRECE OPCIONES EN LUGAR DE DECIRLES QUÉ HACER

En lugar de obligar a una persona agitada a entablar una discusión, intenta ofrecer un descanso temporal u otras opciones.

Por ejemplo, puedes sugerir: "¿Por qué no nos tomamos un minuto antes de continuar con esta conversación?" o "¿Prefieres que me quede o que te dé un poco de espacio?"



PRACTICA LA ESCUCHA ACTIVA

No asumas que sabes lo que quiere decir la persona. Repite lo que dice la persona con tus propias palabras y hazle preguntas aclaratorias.

PERMITE EL SILENCIO EN LA CONVERSACIÓN

El silencio le da tiempo a las personas para encontrar respuestas y planificar cómo decir lo que necesitan decir.

DANDO TU ATENCIÓN INDIVIDUAL

Trata de escuchar con atención. Observa el lenguaje corporal de la persona y concéntrate únicamente en lo que la persona está tratando de comunicar, incluso en cómo tú puedes ayudarle.

DALE LAS GRACIAS A LA PERSONA POR UN COMPORTAMIENTO POSITIVO

Puedes decir algo como, "Gracias por [explicarme todo eso, escucharme, intentar ver mi versión de la situación, comprender, participar en esta difícil conversación conmigo, etc.]. Yo lo aprecio."
