

INTELIGENCIA EMOCIONAL

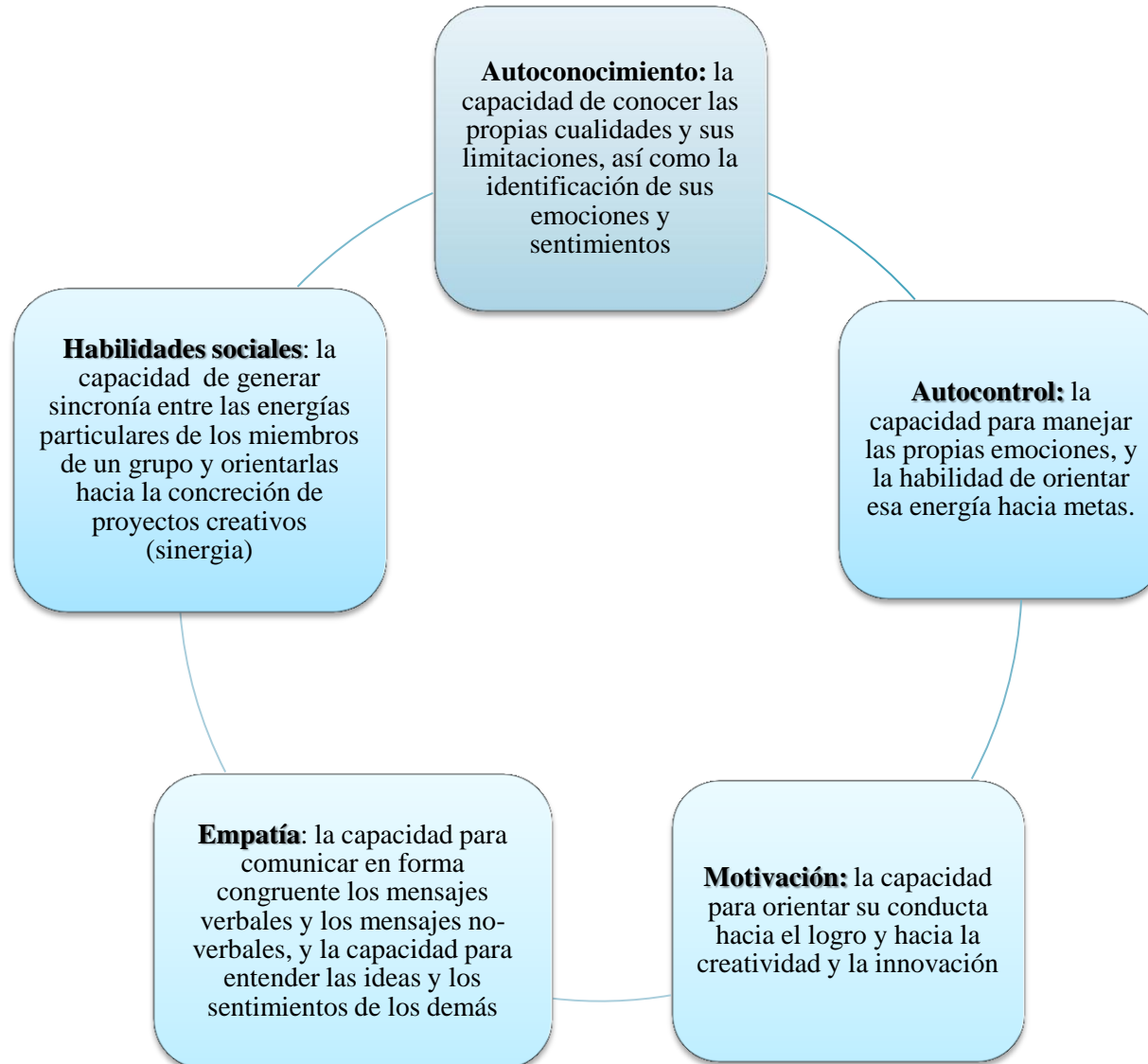


TALLER 6

Habilidades inter- personales

Para atender a las personas en el manejo de conflictos

Recordemos que la IE incluye:



LA INTERACCIÓN



La comunicación es la base de la resolución de los conflictos





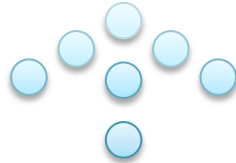
HABILIDADES INTER- PERSONALES DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

“CAMINA UN RATO CON MIS ZAPATOS”

Proverbio indio



Habilidades Sociales y las emociones



Orientación al grupo : capacidad de orientar la energía emocional de los grupos hacia el trabajo en equipo



Empatía : la capacidad para reconocer y respetar las emociones en los otros

MAPA DE EMPATÍA

@Emprender_Fácil

¿QUÉ PIENSA, QUÉ SIENTE?



¿QUÉ OYE?



¿QUÉ MIRA?



¿QUÉ HACE, QUÉ DICE?

MIEDOS

miedos, frustraciones,
obstáculos

MOTIVACIONES

deseos, necesidades,
medida de éxito

La comunicación tiene varias reglas



- ❖ Es imposible no comunicarse
- ❖ Cada persona inicia la historia en un punto de partida diferente.

Por ejemplo:

- *“Hace cinco años, sembraron un árbol en la esquina.”*
- *“Ayer podaron el árbol de la esquina.”*

- ❖ Toda comunicación tiene:
 - el tema (de lo que hablamos)
 - la forma en que lo decimos.
- ❖ En toda comunicación existe una relación de simetría (igualdad), o complementaria (alguien está en relación de inferioridad).

El poder del lenguaje corporal



**55% se atribuye
al LENGUAJE
CORPORAL**

gestos, posturas,
movimientos, respiración

**38% a la
VOZ**

entonación,
proyección,
resonancia, tono

**7% a las
PALABRAS**

El lenguaje no verbal establece dos tipos de relación:



Simétrica



Complementaria





Simétrica

Las dos personas tienen el mismo nivel de poder en la comunicación

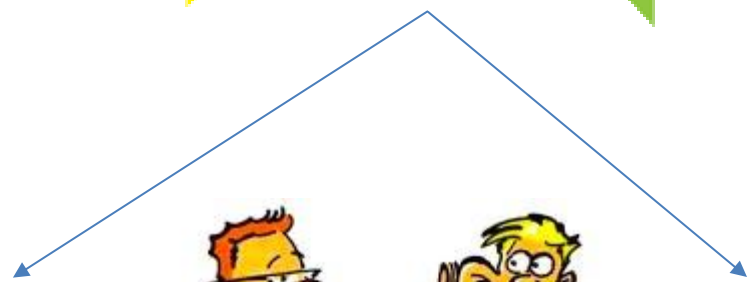




Complementaria

Las personas no tienen el mismo nivel de poder





**Expresión
Asertiva**

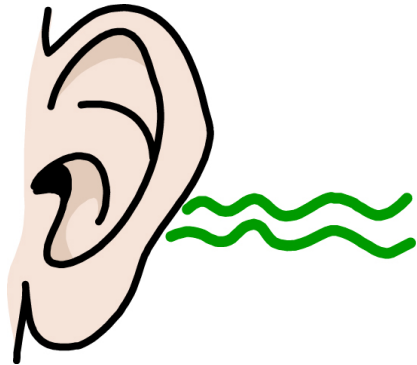


**Escucha
empática**

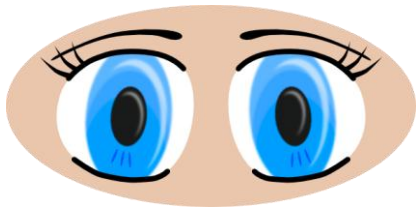
¿Qué es la escucha empática?



Escucho con



los **oídos** (lo que se dice y cómo se dice)



los **ojos** (atiendo la información que el lenguaje no verbal me ofrece)



el **corazón** (reconozco lo que la persona siente)



Con la escucha empática



- ✓ Nosotros podemos intuir, percibir, sentir.
- ✓ Ver el mundo como lo ve esa persona.
- ✓ Se escuchan los sentimientos, los significados.

¿Qué pasa cuando escuchamos sólo para contestar?



No se escuchan los sentimientos, ni los significados.

ESCUCHAMOS

- Ignorando
- Fingiendo
- Pensando en atacar

DAMOS RESPUESTAS

- De evaluación
- De sondeo
- Dando consejos
- Haciendo interpretaciones

Herramientas para gestionar la paz tomando en cuenta las emociones



Para atender un conflicto



Escuchamos ambas historias y tomamos en cuenta las palabras que cada persona repite, y que expresa con más intensidad.



Debemos prestar atención a las emociones presentes porque son las que le dan fuerza a los argumentos que se proponen



El conflicto se ofrece como una oportunidad para construir una nueva historia que sea común a las personas, pero diferente a las historias de cada uno (a).

Para promover el diálogo ante un conflicto



Ser suave con las personas

- Aplique las siguientes herramientas:
 - Reflejar
 - Empoderar
 - Connotar positivamente



Herramienta 1:

Reflejar

Significa reconocer la presencia de emociones en el interlocutor

No implica estar de acuerdo.

Es aplicar la escucha empática para leer las emociones de la parte y devolver esa información en palabras

“Esa situación le enoja, ¿es así?”

“Eso le entristece ¿estoy en lo correcto?”



EJERCICIO EN CLASE



- Un(a) compañero(a) del grupo se ofrece para compartir una situación de conflicto con un miembro de su familia o un amigo (**debe ser verdadero**)
- Cinco de las/ los compañeros escucha atentamente y le hace un reflejo de cómo percibe que se está sintiendo
- El o la compañero(a) que contó la situación de conflicto, comenta cuáles fueron los *reflejos* que más se acercaron a cómo se sentía.

Herramienta 2:

Empoderar



Se utiliza para que la parte fortalezca su propia conciencia de todo lo que puede y es capaz de hacer.

Es fortalecerle el locus de control interno.

Implica apoyar para que la parte **descubra** sus recursos.



Se usan frases como:

“es interesante esa idea”

“no lo había pensado nunca de esa forma”

“realmente usted pareciera haberse comprometido con ello”

“en una situación como la suya es esperable que...”



Herramienta 3:

Connotación Positiva



Dar un significado positivo a una declaración o hecho presentado negativamente por alguna de las partes



Por ejemplo, cuando una parte diga

“es que no me deja dormir”,

el/la gestor (a) de paz repite

“lo que quiere decir es que se duerme con el tele encendido”

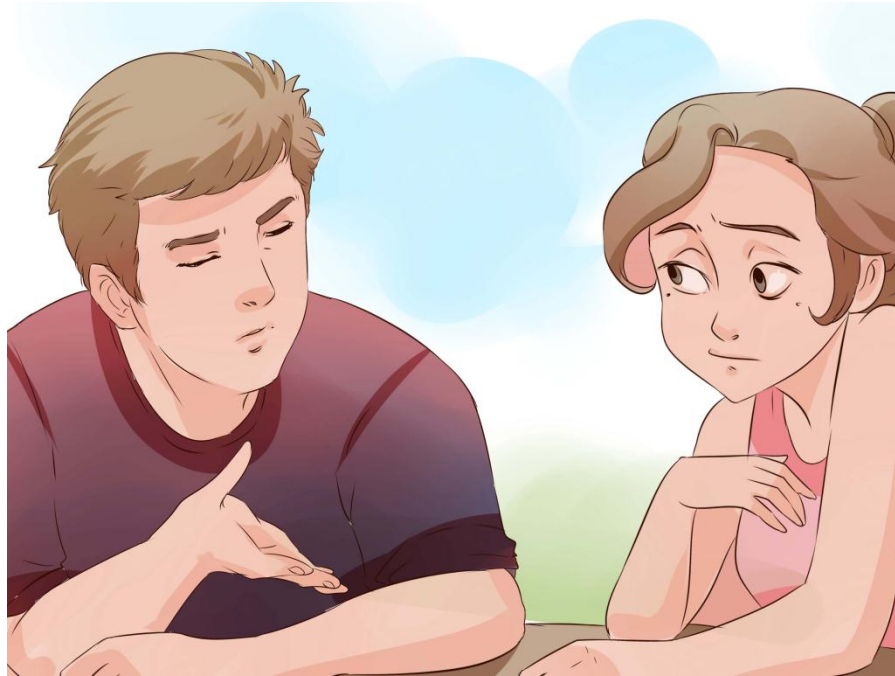
EJERCICIO EN CLASE



Con ayuda del profesor(a) tomamos cada una de las siguientes frases y le aplicamos al menos dos connotaciones positivas a cada una.



***“Él/ella se especializa en
sacarme de quicio.”***



*Lo que usted quiere decir
es que.....*

“Sus gritos me atarantan.”



*Lo que usted quiere decir
es que.....*

“Es un(a) desordenado(a).”



*Lo que usted quiere decir
es que.....*

**Después de aplicar todas las
anteriores herramientas**



¡¡¡Se generan cambios importantísimos!!!



Estos cambios son:



RECONTEXTUALIZACION

- Produce la transformación de los significados que se atribuyen a las situaciones, hechos o personas.
- Modifica los **modelos mentales** ¿se acuerdan de los modelos mentales?

REENCUADRE

- Es un **nuevo** marco, una **nueva** ventana... o un nuevo par de anteojos para mirar el problema.

