



Competencias que se cubren:

Categorías de Competencias Primarias:

• Resolución de Conflictos—

Crea armonía en situaciones interpersonales estresantes y reúne a las personas que han sido separadas por sus diferencias.

Categorías de Competencias Relacionadas:

• Manejo del Estrés—

Diferenciar entre el estrés positivo y el negativo. Mantener el balance entre la actitud y el comportamiento productivo y el improductivo.

• Habilidades Interpersonales—

Mostrar una habilidad consistente para desarrollar relaciones sólidas dentro y fuera de la empresa.

• Comunicaciones—

Mejora las habilidades individuales y de la empresa a través de la escucha activa apoyada en presentaciones de información oral y escrita.

Conflicto – Manteniendo el Control Emocional

RESUMEN

Mantener el control emocional cuando uno enfrenta conflictos de relaciones es probablemente el paso más importante, y el más difícil. Las personas pueden reducir la intensidad de las actitudes negativas comprendiendo y controlando los seis elementos del ciclo del conflicto, aprendiendo métodos para procesar la ira, creando alternativas saludables a las respuestas destructivas, y desarrollando diálogo para discutir el tema manteniendo el control.

CONTEXTO

Las emociones fuertes son tanto una causa como el resultado del conflicto. Las personas en conflicto tienen una variedad de emociones fuertes y generalmente negativas, como la ira y la desconfianza. Estas emociones a veces ocultan los asuntos en disputa. Las emociones son reales, y deben ser direccionadas de modo de resolver el conflicto cómodamente para todos los involucrados.

En este módulo, tratamos el aspecto emocional de la resolución de conflictos. Discutimos por qué la ira, en particular, es una emoción que tenemos que procesar y manejar para que el conflicto se resuelva de manera profesional.

Al completar este módulo, los participantes podrán:

- Identificar los pasos del ciclo del conflicto
- Expresar las emociones de manera saludable
- Comprometerse con los principios para mantener el control emocional
- Hablar con la otra persona en un asunto conflictivo