



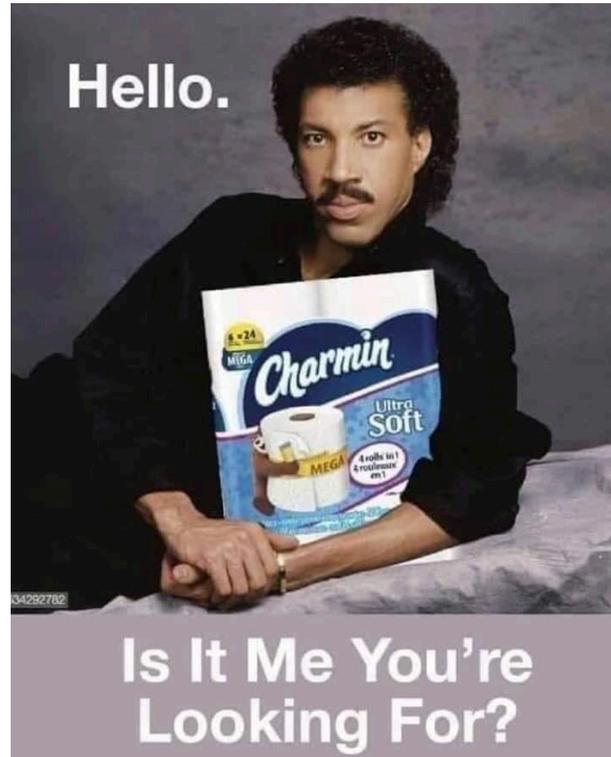
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DURANTE COVID-19

Erin Cordell

Kelly Taylor Russell



EL CONFLICTO ES INEVITABLE



**PARENTING DURING THE
CORONAVIRUS SHUTDOWN:**

DAY 1:

DAY 3:



Me after washing my
hands for 20 seconds
126 times in one day



Cómo manejamos el conflicto hace la diferencia



- Confianza perdida
- Menos probabilidades de comunicarse
- Enojo y frustración
- Confusión y complicación
- Escalada de conflicto



- Aumentada confianza
- Comunicación mejorada
- Comprensión más profunda
- Solución creativa de problemas
- Mejor trabajo en equipos

Manejar emociones fuertes



Tome un respire



Tome un descanso



Llame a un amigo



Mueve



Nómbralo para controlarlo



Practique la autocompasión

Emociones y necesidades

Palabras Evaluativas	Emociones	Necesidades
Culpado	Asustado	Justicia
Desconectado	Herido	Inclusión
Ignorado	Lonely	Coneción
Intimidado	Ansioso	Seguridad
Excluido	Triste	Pertenencia
MisIncomprendido	Molestado	Atención
Sobrecargado de trabajo	Cansado	Descanso
Amenezado	Alarmado	Empoderamiento

Estar Preparado



- Conoce tu estilo de conflictos y desencadenantes
- Obtén claridad sobre como te sientes y lo que necesitas
- Piensa en lo que la otra persona podría sentir y necesitar
- Considera los posibles resultados
- Prepárate para como quieres comportar y las habilidades que quieres usar
- Elige buen momento y lugar
- Establece un tono positive

Ciclo de Conflicto





Can you repeat the part of the stuff
where you said all about the things?

ESCUCHA

Como escuchar activamente

Escuchar	Escucha sin interrumpir e intenta a entender su perspectiva
Reconocer	Reconoce que estas escuchando por dar comentarios verbales y no verbales
Reflejar	Refleja a la otra persona lo que escuchó, incluidos sus sentimientos
Reportarse	Pida clarificación o corrección de tu interpretación

Preguntas de Elaboración

- ¿Qué pasó después?
- ¿Podrías decir más sobre eso?

Preguntas de Enfoque

- ¿Qué sentabas en ese momento?
Mencionaste A y B... ¿de cuál preferirías hablar primero?

Preguntas Aclaratorias

- ¿Qué quisiste decir cuando dijiste...?
- ¿Podrías darme un ejemplo de X así que puedo asegurarme de que lo entiendo?



Preguntas abiertas

Declarar necesidades y solicitudes

ME SIENTO...

Declara cómo te sientes

CUANDO...

Declara el problema objetivamente

PORQUE...

Declara tu necesidad objetivamente

¿ESTARÍAS
DISPUERTO A...?

Declara una solicitud específica que satisfaga tus necesidades

Conversaciones Restaurativas



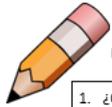
Conversaciones Restaurativas

COMO TENER UNA CONVERSACIÓN RESTAURATIVA

- ABRE LAS LÍNEAS DE COMUNICACIÓN.**
 - Elige un buen momento y un lugar cómodo sin distracciones.
 - Obtén un acuerdo sobre tener una conversación, no sobre culpar, castigar, o juzgar.
- PERMITE QUE TODOS EXPLIQUEN LA SITUACIÓN DESDE SU PERSPECTIVA.**
 - ¿Qué pasó? ¿Qué te estaba pasando en ese momento? ¿Cuáles pensamientos o emociones estabas teniendo?
 - Suena como si te sentiste _____. ¿Es eso cierto?
 - ¿Qué decisiones tomaste que llevaron a que esto sucediera?
 - ¿Qué papel crees que jugaste en esta situación? ¿Qué parte fue tu responsabilidad?
 - Si pudieras regresar y hacer algo diferente, ¿qué harías?
- IDENTIFICA EL IMPACTO.**
 - ¿En qué has estado pensando desde que esto sucedió? ¿Cómo te has sentido desde entonces?
 - ¿Cómo te afectaste esto?
 - ¿Quién más crees ha estado afectado/molestado/dañado por tus acciones? ¿En cuál manera?
 - Cuando escuché/vi _____, me sentí _____ porque yo _____.
 - Cuando miras hacia atrás, ¿cómo te sientas acerca de la situación ahora?
- ABORDA NECESIDADES Y REPARA DAÑOS.**
 - ¿Qué puedes hacer para ayudar a mejorar las cosas/arreglar esto/hacer las cosas bien?
 - Si fueras _____, ¿qué crees que necesitarías?
 - ¿Qué necesitas para ayudarte a hacer eso?
 - ¿Qué resultado final te gustaría ver?
 - ¿Qué podrías hacer para asegurarte que esto no suceda de nuevo?
 - ¿Cómo podrías abordar la situación de manera diferente? ¿Qué harías diferentemente en el futuro?
- CREA UN ACUERDO VERBAL O ESCRITO.**
 - Según nuestra conversación, te escucho que tú _____. Yo también _____.
 - ¿Eso parece algo en lo que puedes estar de acuerdo?
 - Regresemos nuevamente en _____ para ver cómo va todo.

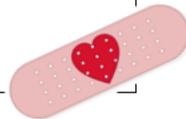
CONVERSACIONES RESTAURATIVAS CON HIJOS

- ¿Qué pasó?
- ¿Qué estabas pensando o sintiendo en ese momento?
- ¿En qué has estado pensando o sintiendo sobre eso desde entonces?
- ¿Quién crees que fue afectado? ¿Cómo fueron afectados?
- ¿Qué necesitas hacer para arreglar las cosas?



Escribe o dibuja tus respuestas a las siguientes preguntas:

<p>1. ¿Qué pasó?</p>	<p>2. ¿Quién fue afectado? ¿Cómo se sintieron?</p>   
<p>3. ¿Qué podría haber hecho diferente?</p> 	<p>4. ¿Qué puedo hacer las cosas bien?</p>



-Adaptado de Chicago Public Schools Restorative Guide and Toolkit, www.cps.edu

Revisión

- **Cómo manejamos el conflicto hace la diferencia**
 - Las reacciones emocionales al conflicto a menudo resultan de necesidades insatisfechas
 - Siente curiosidad por cómo tú y otros responden y tus estilos
- **Ten un plan**
 - ¿Como regresas a tu zona de confort?
 - ¿Como abor das el conflicto?
- **Practica tus habilidades**
 - Escucha activa
 - Preguntas abiertas
 - Necesidades y solicitudes
 - Conversaciones restaurativas

