



Empezar:

Piense en un momento en que estuvo en un conflicto/desacuerdo significativo con un amigo, familiar u otra persona.

- Cuando estás en un conflicto con alguien, ¿qué te ha ayudado o podría ayudarte a desescalar la situación?

Actividad: Encrucijada de Conflictos

Asóciese con un compañero de clase. Elija dos de los escenarios con los que más pueda relacionarse y, a continuación, elija un rol y actúe de dos maneras:

- 1ª **Escalada** – como si las dos personas se quedaran enojadas y la situación se escaló, y luego
- 2º **De-escalar** – como si las dos personas pasaran por los pasos de COOL y lo hablaran. Use EARS Active Listening para ayudar a hablar.

ESCENARIO 1: Su pareja llega 30 minutos tarde a su reunión y no ha devuelto sus mensajes durante la última hora. (2º Rol: Pareja)

ESCENARIO 2: Tu maestro acaba de decirte que podrías haberlo hecho mejor en un papel y que necesitas rehacerlo. (2º Rol: El maestro)

ESCENARIO 3: Tu nuevo jefe te dice que si llegas tarde una vez más, te despiden. (2º Rol: El jefe)

ESCENARIO 4: El árbitro acaba de llamarte una falta que estás seguro de que es injusta / injustificada. (2º Rol: El árbitro)

ESCENARIO 5: Alguien acaba de cortar frente a ti en la fila y parecía grosero al respecto. (2º Rol: Cortador de línea)

Reflexión/Aplicación: Tu Encrucijada de Conflictos

Piensa en un conflicto que has tenido con un amigo, familiar u otra persona que se intensificó (de mala manera). Ahora, reproducélo aplicando los pasos COOL.

- ¿Cómo podrían haber ido las cosas de manera diferente si hubieras desescalado en lugar de escalar?

COOLING DOWN CONFLICT
(ENFRIANDO EL CONFLICTO)

- C**reate space. (crear espacio.)
- O**ffer a time out. (ofrecer un tiempo fuera.)
- O**bjectively talk it out. (hablarlo objetivamente.)
- L**isten. (escuchar.)

EARS ACTIVE LISTENING

- E**ye Contact. (Contacto visual. [varía con la cultura])
- A**cknowledge that you are listening. (Reconozca que está escuchando y haga preguntas abiertas. [Asentir y decir "mm-hmm."])
- R**eflect feelings. (Refleja sentimientos. ["Suenas como si estuvieras sintiendo (o sintiste) ____."])
- S**ummarize. (Resuma lo que escuchó decir a la persona y confírmelo. ["Entonces piensas que _____. ¿Es cierto?"])

