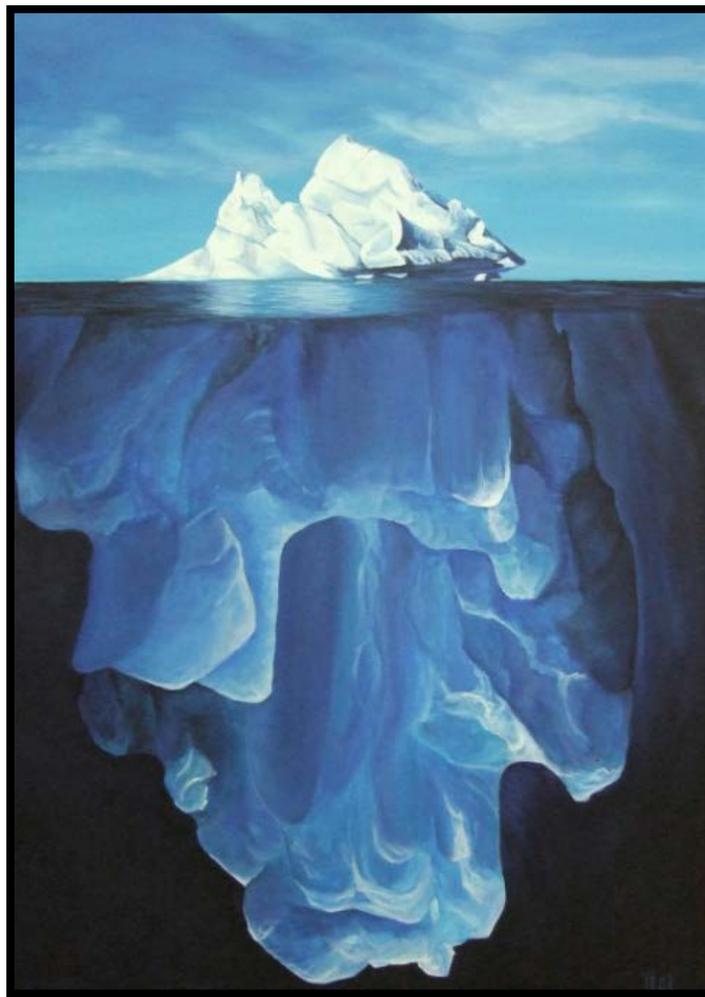


# Programa Iceberg



## Habilidades de vida y bienestar

Las habilidades para la vida son recursos que se aprenden. Cuando se van adquiriendo ayudan a las personas a superar mejor todos los retos cotidianos y también a estar preparados para afrontar los imprevistos que de vez en cuando aparecen en nuestro día a día. Estos recursos facilitan disfrutar de experiencias satisfactorias y, en definitiva, te ayuden a sentirte mejor. Es decir, a **gozar de mayor bienestar**.

Hablar de bienestar es hablar de sentirse bien con uno mismo y con los demás. En general, una persona se siente bien cuando está sana, cuando disfruta con otras personas (amigos/as, familia) y cuando es aceptado socialmente. El bienestar es algo diferente para cada persona. Depende en gran parte de la forma de ver y valorar lo que nos rodea. En el propio bienestar emocional cada uno tiene un papel importante. Existen algunos recursos, habilidades y pequeños trucos que cada uno puede poner en práctica para así sentirse mejor.

## IDENTIFICACIÓN DE PROBLEMAS

### Reconocer el problema lo antes posible

Es importante reconocer el problema cuanto antes, ya que muchos tienden a empeorar si no hacemos algo para solucionarlos. Muchas veces no somos conscientes de que estamos inmersos en un conflicto. Las primeras señales que pueden ayudarnos a detectarlo pueden ser: sentirnos tensos, enfadados o incómodos; tener la sensación de que algo va mal, o notar que el otro se comporta de forma hostil, se distancia o malinterpreta nuestro comportamiento atribuyéndole intenciones negativas.

### Mantener una actitud adecuada

Una actitud adecuada ante los conflictos interpersonales incluye:

**Ser consciente de que puedes elegir cómo respondes.** Esto implica detenerte a pensar sobre el problema para elegir qué piensas y qué haces, controlando la tendencia a reaccionar en forma contraproducente, por ejemplo; negando los conflictos o alterándote más de lo conveniente.

**Mantener una actitud de preferencia.** Para ello hay que detectar cualquier actitud de exigencia, por ejemplo; “esto no debería ocurrir” o minimizando, y cambiarla por otra de preferencia (aceptar lo irremediable y luchar por lo posible), centrándonos en cómo resolver el problema.

**Mostrar empatía.** Esto incluye: no mostrar crítico ni hostil, admitir que el otro puede ver las cosas de forma diferente, reconocer nuestra posible responsabilidad en el problema y, si así, estar dispuesto a cambiar para solucionarlo.

### Clarifica cómo ves tú el problema

Esto supone **definirlo con precisión**, considerando todos los datos relevantes y dejando fuera los irrelevantes.

Para tratar de ser objetivo conviene tener en cuenta otras perspectivas; cómo lo ven las otras personas (implicadas o no), cómo se verá cuando pase el tiempo...

También es necesario que consideres **tus objetivos, deseos y necesidades** y las repercusiones del problema en otras áreas de tu vida como: tus relaciones con otras personas, tu economía o tu salud física o mental; tanto a corto como a largo plazo.

Suele resultar útil formularse las siguientes preguntas: *¿Por qué esta situación es un problema para mí? ¿Cuánto me preocupa entre 0 y 10? ¿Qué tendría que ocurrir, para que esto deje de ser un problema para mí?*

Es importante que, al contestar a esta última pregunta, la expreses en forma positiva, señalando lo que desees, en vez de lo que no desees, en vez de lo que no desees.

1. Ayuda a **PONERLE NOMBRE** al sentimiento

2. **CONCRETA** el motivo del enfado

3. **RECONOCE** el significado y el sentimiento de fondo, ejemplo; enfado y la **INTECCIÓN POSITIVA** del enfado

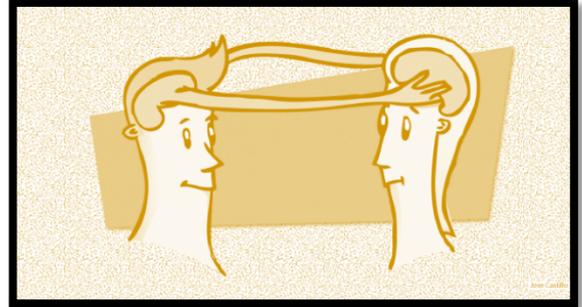
4. Facilite espacio para que exprese lo que **NECESITA**  
¿QUÉ PIDES QUE NO TE DAN?

5. Trata de que se **CONCRETEN LAS PETICIONES Y LLEGEN A ACUERDOS**

### ↗ Intenta comprender cómo ve el problema la otra parte

Siempre que sea posible hay que hablar con la otra parte, escuchar su opinión y animarla a que exponga sus puntos de vista. Así podremos comprender su posición y hallar posibles diferencias entre esa posición y sus verdaderos intereses, para tratar de encontrar soluciones satisfactorias.

Cuando no es factible hablarlo con la otra parte, hay que intentar comprender su punto de vista; si es posible, ayudándonos de la opinión de personas que lo conozcan. A partir de esa información, se anotan **cuáles creemos** que podrían ser sus respuestas.



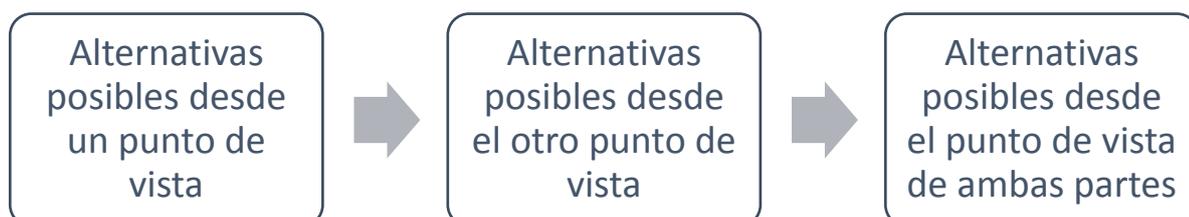
### ↗ Cuando sea posible hacer una definición común

Tras hablar del problema y comprender cada uno el punto de vista del otro hay que realizar una definición común del problema. Una vez conseguido el acuerdo en la definición común del problema, será más fácil clarificar lo que necesitarían ambos para solucionarlo.

## BUSCAR ALTERNATIVAS Y RECURSOS PARA SOLUCIONAR EL CONFLICTO

Después de clarificar el problema y buscar una definición común del mismo, este paso supone hallar alternativas potencialmente eficaces para solucionarlo.

Al buscar soluciones, conviene considerar el mayor número de alternativas posibles, incluso aunque a primera vista parezcan descabelladas ya que, a veces, solucionar un conflicto en forma óptima requiere ser creativos; es decir, pensar de forma diferente a lo habitual y considerar nuevas maneras de hacer las cosas.



## Evaluar las alternativas y elegir la mejor

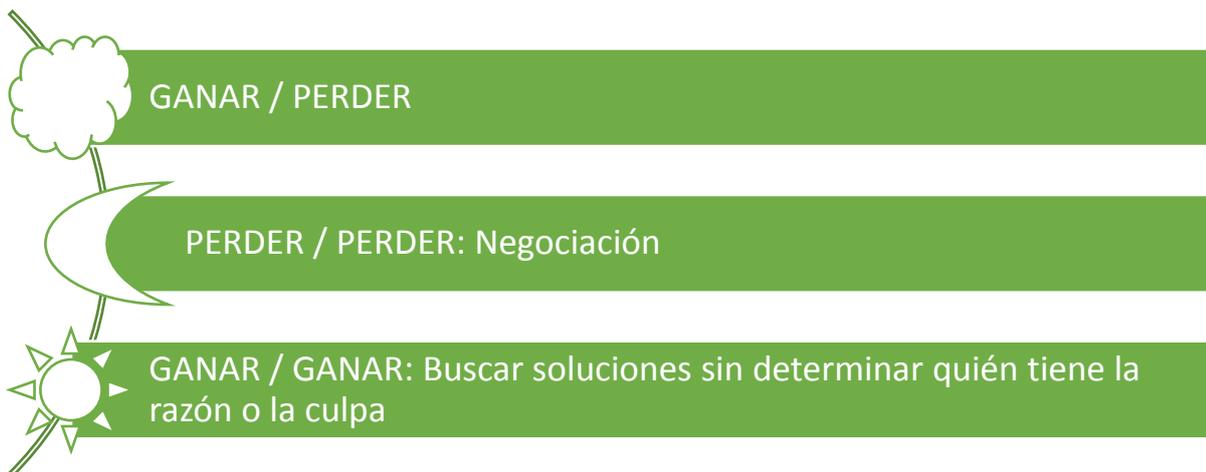
Para elegir la opción más válida hay que tener en cuenta las necesidades, deseos e intereses de las partes implicadas.

Conviene *no caer en posiciones inhibidas ni agresivas*. Una actitud *inhibida* nos llevaría a plantearnos pocas alternativas para solucionar los problemas y a defenderlas sin firmeza. Esto nos haría sentir mal y nos impediría trabajar en conseguir las soluciones que nos convienen. Por el contrario, una posición *agresiva*, que no tuviese en cuenta los derechos de los demás, nos llevaría a defender alternativas demasiado favorables para nosotros e inaceptables para la otra parte. De hacerlo así, los demás implicados se sentirían atropellados por nosotros.

## BUSCAR SOLUCIONES GANO-GANAS, Y SI NO ES POSIBLE, UNA NEGOCIACIÓN

Hay que buscar soluciones *gano-ganas* y para ello, *ver si hay diferencias entre las posiciones que mantienen cada parte y sus verdaderos intereses*.

Si no encontramos soluciones *gano-ganas*, hay que buscar otras en las que se pueda negociar y cada uno cede en algo para llegar a un acuerdo lo más satisfactorio posible para todos (procurando ceder en cosas que tienen poco valor para nosotros y más valor para el otro).



Para la búsqueda y evaluación de alternativas se lleva a cabo junto con la otra persona implicada, puede ocurrir que ella defienda soluciones no realistas o perjudiciales para nuestros intereses. De ser así, conviene explicarle lo que pensamos. En ocasiones, esto

incluye informarla de qué medidas tomaremos en caso de que persista en no tener en cuenta nuestros sentimientos o intereses.

### **Evaluar ventajas e inconvenientes**

Cuando no tenemos clara la mejor alternativa, nos puede ayudar evaluar cada una según:

- ✿ Su viabilidad: si es demasiado difícil de realizar, si resolvería realmente el problema, etc.
- ✿ Sus repercusiones en otros objetivos importantes, como tu relación con otras personas.
- ✿ Su eficacia para resolver el problema, satisfactoriamente, para las dos partes implicadas.

Puede ayudarnos el hacer una lista de ventajas e inconvenientes de cada opción, tanto a corto como a largo plazo:

Ventajas	Inconvenientes

Y cuando dudemos entre dos alternativas, podemos hacer una lista de ventajas e inconvenientes de cada uno como el siguiente ejemplo:

Alternativa 1		Alternativa 2	
Ventajas	Inconvenientes	Ventajas	Inconvenientes

### **Elegir la alternativa que parece mejor y planificar cómo llevarla a cabo**

Finalmente, se elige la alternativa que parece ofrecer mejores resultados y menores costes o consecuencias no deseadas para ambos (lo más aproximado a una solución gana-ganas).

Una vez elegida, hay que planificar los pasos para llevarla a cabo, y concretar cómo y cuándo se aplicará y quién se hará cargo de las tareas que requiere.

En esta fase hay que procurar concretar el acuerdo. Para ello se puede utilizar la reformulación, resumiendo lo acordado para que la otra persona te confirme si ha entendido lo mismo que tú; ver si ambas partes pueden cumplir lo pactado; comprobar

que los pasos a llevar a cabo para solucionar el problema estén claramente definidos, incluyendo el cuándo, dónde, cómo y quién llevará a cabo cada una de las tareas que se han acordado.

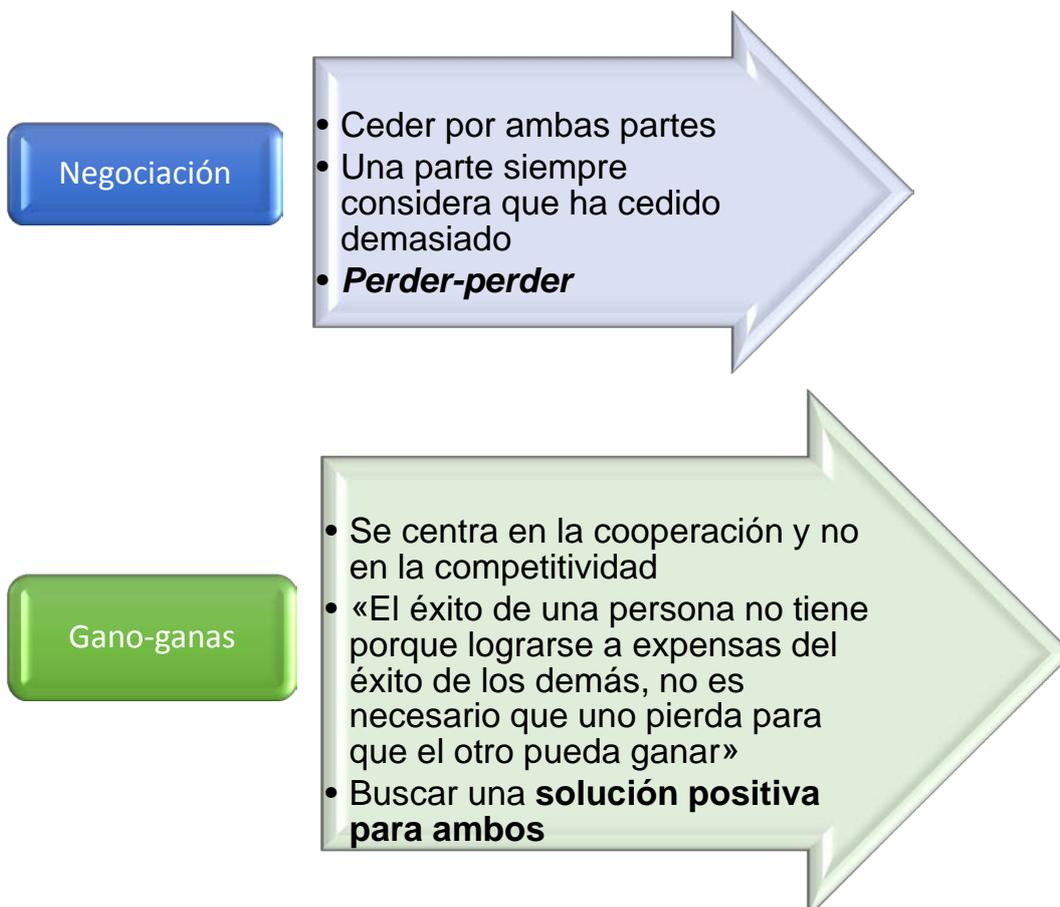
Conviene anotar el acuerdo al que habéis llegado y las tareas que ha de realizar cada uno; leerlo juntos para evitar malentendidos, y entregar una copia a cada parte. Así queda más claro lo que hay que hacer y, más adelante, se puede comprobar si se está haciendo lo que se acordó.

## Ejecución o puesta en práctica y evaluación de resultados

El último paso del proceso de solución de problemas es la aplicación en la vida real de la alternativa elegida.

Después de ponerlo en práctica, se evalúan los resultados obtenidos para comprobar si hemos conseguido los objetivos propuestos y, por tanto, el problema está resuelto.

Cuando no sea así, revisaremos la definición del problema, la alternativa elegida a los pasos para aplicarla y repetiremos el proceso desde el punto en que sea necesario para resolver el conflicto en forma satisfactoria.



Más información en:

[www.info@sasoiaprevención.com](http://www.info@sasoiaprevención.com)