

**Atención e información al
ciudadano: violencia de género,
inmigración y discapacidad**

Conflictos

Resolución de conflictos.

Asertividad y Técnicas Asertivas

Introducción

Las personas que trabajan cara al público tienen, entre otras funciones, la de facilitar las relaciones del usuario con la organización, ofreciéndole un trato profesional, cercano e igualitario

Es necesario disponer de actitudes y aptitudes que permitan llegar a acuerdos con personas a las que no se ha elegido e intervenir adecuadamente en las diferentes situaciones que puedan presentarse

Conflicto

Los conflictos son inevitables



El conflicto es inherente al ser humano en la medida que nuestros deseos o expectativas se enfrentan a la realidad o a los deseos de los otros.

Conflicto

Diferencia

Desencuentro

DESACUERDO

Problema

OPOSICIÓN

Contienda

Litigio

Pelea

CONFLICTO.....

La palabra conflicto suele llevar asociada una connotación negativa

Según un estudio de 1996 existen más de 78 definiciones

No nos hace falta....Todos lo identificamos cuando lo tenemos delante

TIPOS DE CONFLICTOS



INTRAPERSONALES

INTERPERSONALES

ORGANIZACIONALES

CONFLICTOS INTRAPERSONALES



Es el conflicto interior con uno mismo.

TOY TRISTE
hoy no me importa nada

CONFLICTOS INTERPERSONALES



Los conflictos que existen entre dos o más personas con creencias, opiniones, necesidades e intereses, opuestas.

CONFLICTOS ORGANIZACIONALES

Son los conflictos que tienen lugar dentro de una organización entre las diferentes áreas con objetivos aparentemente contrapuestos.



Conflicto

CUALQUIERA PUEDE ENFADARSE,
ESO ES ALGO MUY SENCILLO. PERO
ENFADARSE CON LA PERSONA
ADECUADA, EN EL GRADO
EXACTO, EN EL MOMENTO
OPORTUNO, CON EL PROPÓSITO
JUSTO Y DEL MODO CORRECTO,
ESO, CIERTAMENTE, NO RESULTA
TAN SENCILLO.”

Aristóteles

Origen de los conflictos

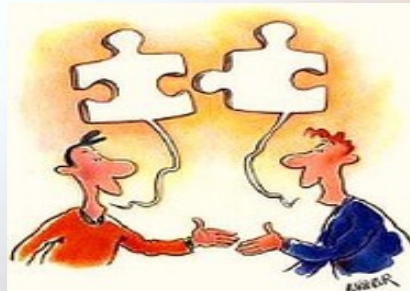
- Subjetividad en la percepción de las cosas o de las situaciones.
- Información incompleta.
- Fallos en la comunicación.
- Diversidad de caracteres (imposibilidad de ceder, o bien por ser caracteres iguales)
- Intereses contrapuestos
- Desproporción entre lo NECESARIO Y LO ACCESORIO.
- Elección entre dos motivaciones incompatibles entre sí (escoger una carrera)



¿Qué ver de Positivo en un conflicto?

Como hemos visto: el conflicto es inherente y necesario en las relaciones humanas.

- La necesidad de resolverlo estimula la creatividad de las partes: **APRENDEMOS**
- El conflicto como oportunidad de desarrollo personal y de mejora de la convivencia: **RESOLVEMOS**
- Reflexionamos sobre lo que ha pasado: **NOS PONEMOS A PRUEBA**
- Permite reconocer como legítimos los intereses de otras partes: **NOS ADAPTAMOS.**



En definitiva, el problema no es la presencia de conflictos, sino la respuesta que nosotros demos cuando éstos aparecen.

¿Por qué vemos el conflicto como algo negativo?

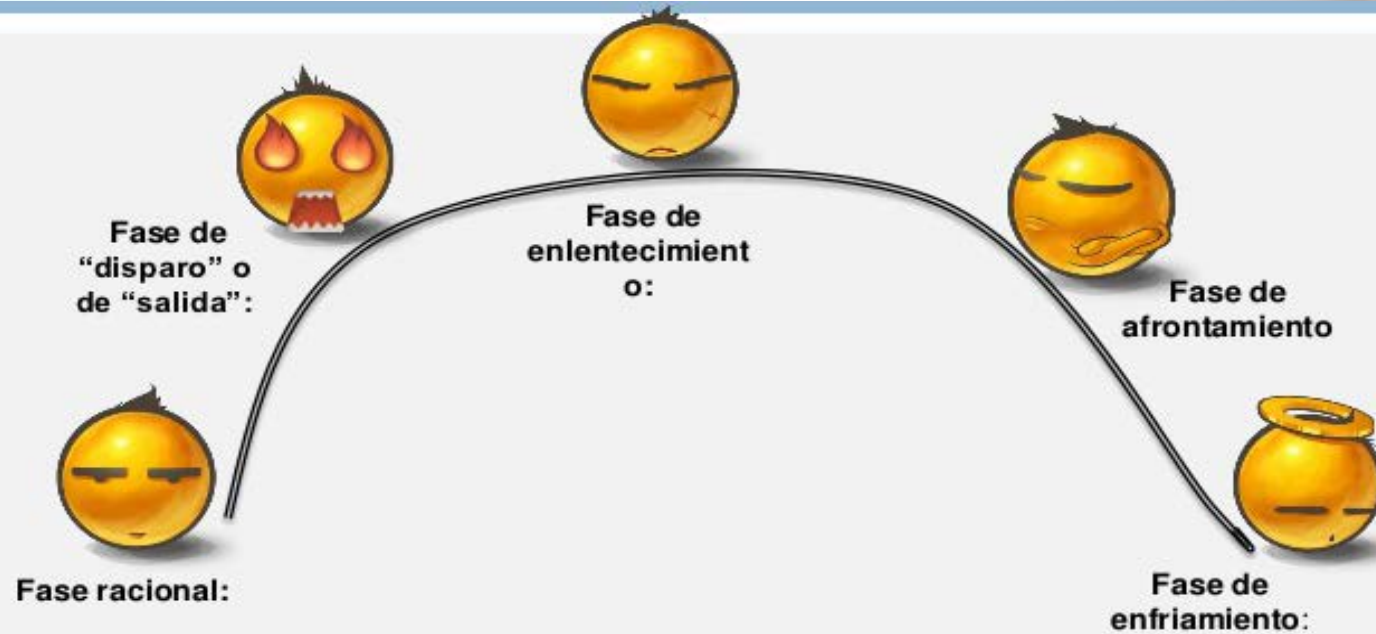
- Porque enfrentarnos a un conflicto significa “quemar” mucha energía y tiempo.
- La intensidad del conflicto puede generar emociones muy intensas y reacciones imprevisibles.
- La comunicación a partir de cierto nivel se reduce haciéndose más insegura.
- La mayoría sentimos que no hemos sido educad@s para enfrentarnos a los conflictos y que nos faltan herramientas y recursos.
- Relacionamos el concepto conflicto con el de violencia.



POR LO TANTO.....

- ☐ Mal humor
- ☐ Remordimientos
- ☐ Se enquistan, perduran
- ☐ Puede superarnos, nos vemos impotentes

Curva de hostilidad



QUEJAS: estilo competente

- Enfrentarnos con calma: no agresividad
- Adoptar un estilo competente: no ser prepotentes
- Antes de responder, esperar a que el otro exprese su irritación (Fase de enlentecimiento)
- Escucha activa (fase de disparo) y escucha empática (Fase de afrontamiento)
- Analizar, y diagnosticar el problema para tomar las medidas oportunas
- Ayudar al afectado, ser flexible, no ser categórico
- Resumir la actuación
- Pedir disculpas, si fuera oportuno.
- Buscar alianzas, si no podemos afrontar la situación



QUEJAS: estilo menos competente.....

- Rechazar la irritación e intentar calmar (suele generar efecto rebote)
- No escuchar
- Ponernos a la defensiva (ya sea personal o laboral) antes de escuchar el problema
- No comunico las preocupaciones. Espero que los demás adivinen.
- Mantengo mi “ego” por encima de todo.
- Focalizo el problema en la persona y no en la circunstancia.
- Ocultar y negar su existencia....



Posiciones psicológicas

Responsabilidades

-

+

Derechos

-

Atrincherado

Sumiso

+

Prepotente

**Asertivo
Cooperativo**

Tipos de comportamientos

AGRESIVO



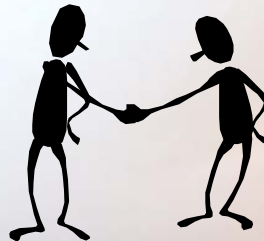
Lucha

PASIVO



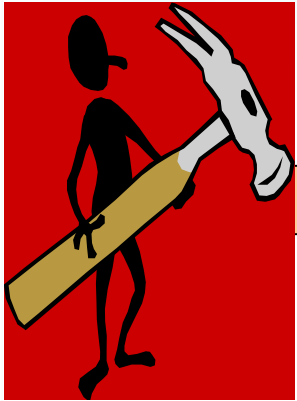
Huida

ASERTIVO



Afirmación verbal

Tipos de comportamientos



AGRESIVO

- Volumen de voz elevado
- Tajante/interrupciones
- Insultos y amenazas
- Tensión física
- Tendencia al contraataque
- Piensan que sino actúan así son vulnerables.
- Lo sitúan todo en términos ganar o perder
- Ansiedad
- "Sincero en exceso": digo lo que pienso
- Falta de control

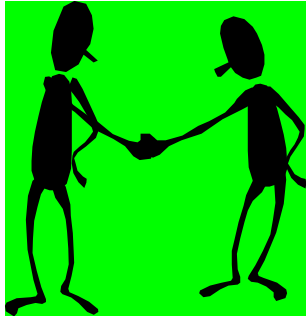
Tipos de comportamientos



PASIVO

- Tono de voz bajo
- Inseguridad para saber que hacer o decir
- Quejas a terceros: no me comprenden.
- Postura incómoda
- Se consideran personas sacrificadas
- No importa lo que ellos deseen
- Es necesario ser aceptado por todos
- Baja autoestima
- Frecuentes sentimientos de culpabilidad
- Ansiedad y frustración

Tipos de comportamientos



ASERTIVO

- Habla fluida
- Postura corporal cómoda
- Expresa sentimientos tanto positivos como negativos.
- Conocen y creen en unos derechos para él y para los demás
- Buena autoestima
- Se respetan
- Respetan a los demás
- Sensación de control emocional



Ejercicio: tres repuestas ante
una situación

Asertividad y Técnicas Asertivas

Asertividad

Es la habilidad de expresar mediante la palabra, nuestros deseos, ideas y sentimientos, sin provocar en el otro reacciones de hostilidad o miedo



Asertividad

“La capacidad de un individuo para transmitir a otra persona sus opiniones, creencias o sentimientos de manera eficaz y sin sentirse incómodo”.



Persona asertiva

- Defiende sus derechos.
- No siempre puede ganar
- Sabe negociar y llegar a acuerdos
- Orientación positiva
- Dice lo que siente, sin agredir
- No provoca en el otro conductas agresivas, de rechazo o huida
- Sabe decir NO

¿Cómo conseguir una “actuación asertiva”?

- ✚ Manifestando nuestros sentimientos y pensamientos (el otro no tiene porque adivinar lo que yo quiero...)
- ✚ Manifestando seguridad al defender la opinión propia.
- ✚ Siendo concreto en lo que se pide.
- ✚ Admitiendo la opinión del otro, sin “acritud”.

✚ **Yo entiendo que tú...** (y decir en PRIMER LUGAR lo que piensa la otra persona... ponerse en su situación e intentar ver sus razones y exponerlas).

✚ **Pero yo...** (agregar tus propias razones, siempre después del paso 1).

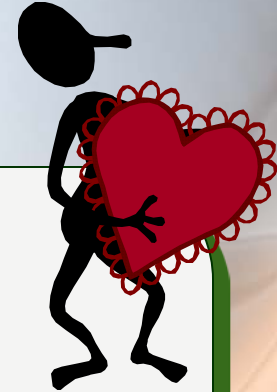
✚ **¿Qué te parece si...** (propuesta de solución que pueda satisfacer a ambos)

Asertividad

Puede servir como
herramienta contra la
manipulación



Ventajas del comportamiento asertivo



- 👍 **Ahorra tiempo**
- 👍 **Evita el desgaste personal**
- 👍 **Aumenta las situaciones gratificantes**
- 👍 **Control voluntario del comportamiento**

Las técnicas asertivas

1. **DISCO RAYADO:** repito punto de vista
2. **BANCO DE NIEBLA:** convengo con la posibilidad
3. **ASERCIÓN NEGATIVA:** acepto el error
4. **INTERROGACIÓN NEGATIVA:** recabo datos sobre mi comportamiento
5. **LIBRE INFORMACIÓN:** detecto datos de los demás.
6. **AUTOREVELACIÓN:** descubro facetas de mi personalidad.
7. **COMPROMISO VIABLE:** pospongo el tema

Disco Rayado

Técnica contra la manipulación

- Repetición punto de vista
- Persistencia
- No perder los papeles



Banco de Niebla

Técnica para marcar distancia ante una crítica y desinhibirme de ella



- No niego las críticas, ni las acepto.....
- No contraataco
- No ofrezco resistencia
- Convengo con la posibilidad, pero no cedo

Aserción Negativa

Técnica para modificar la creencia de que debemos sentirnos culpables por haber cometido un error



- Acepto los errores propios y las críticas
- Tengo derecho a equivocarme
- Puedo disculparme, si lo estimo oportuno
- La técnica de la aserción negativa nos permite hacer una autocrítica que generará, probablemente en el otro una reacción menos agresiva ante nuestro error.



Interrogación Negativa

Técnica para recoger información del interlocutor



Consiste en preguntar a la otra parte qué es lo negativo que ha visto en nosotros para así conocer la opinión de la otra persona sin limitarnos a aceptarla o defendernos sin más

Libre Información

Técnica que facilita la comunicación con nuestro interlocutor



- Me sirve para moverme en el ámbito social con los demás.
- Detecto los temas que interesan a mi interlocutor para conseguir que exprese sus opiniones acerca de un tema.

Autorrevelación

Técnica sirve para darme a conocer



- Consiste en manifestar ante los demás aspectos positivos y negativos de nosotros mismos, de cómo somos, nuestro estilo de vida.
- Descubrir facetas de nuestra personalidad

Compromiso viable

Técnica a utilizar si hay enfrentamiento de posturas
o no tengo ocasión



- Damos un margen de maniobra para llegar a un acuerdo
- Compromiso en otro momento.

- 1. DISCO RAYADO**
- 2. BANCO DE NIEBLA**
- 3. ASERCIÓN NEGATIVA**
- 4. INTERROGACIÓN NEGATIVA**
- 5. LIBRE INFORMACIÓN**
- 6. AUTOREVELACIÓN**
- 7. COMPROMISO VIABLE**

Los derechos asertivos

- 🌐 A ser nuestro propio juez
- 🌐 A no dar razones o justificar nuestro comportamiento
- 🌐 A cambiar de parecer
- 🌐 A cometer errores y ser responsable de ellos
- 🌐 A decir no lo sé
- 🌐 A ser independientes de la buena voluntad de los demás
- 🌐 A tomar decisiones ajenas a la lógica
- 🌐 A decir no lo entiendo
- 🌐 A decir no me importa

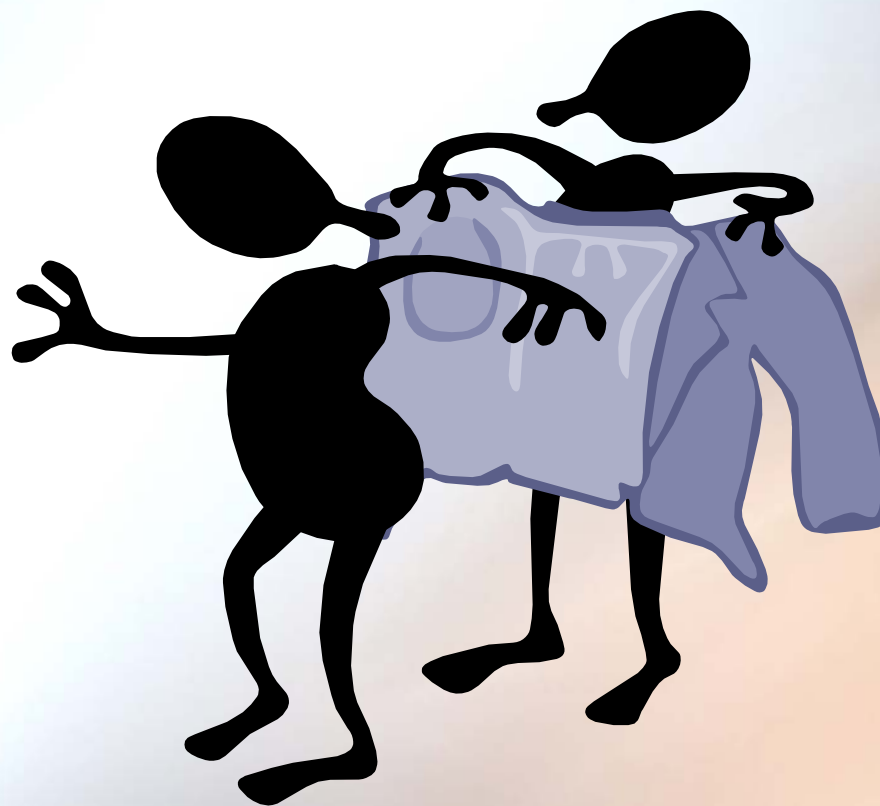


Consejos para mejorar las relaciones

- ❖ Es más apropiado hacer una petición que una demanda.
- ❖ Es mejor hacer preguntas que acusaciones.
- ❖ Al criticar a la otra persona, hablar de lo qué hace, no de lo qué es.
- ❖ No ir acumulando emociones negativas sin comunicarlas.
- ❖ Discutir los temas de uno en uno.
- ❖ Evitar las generalizaciones.
- ❖ No guiarse por una excesiva sinceridad en las relaciones.
- ❖ La comunicación verbal debe ir acorde con la no verbal.



MUCHAS GRACIAS



Noviembre, 2018
fernando.delafuente@correo.gob.es