

# Resolución de Conflictos y Asertividad

Colegio Compañía de María  
Seminario

CARMEN GONZALEZ LIGÚ.  
ESTELA RECABARREN GUERRA

CEFU  
Año 2010

CONFLICTOS

CONFLICTOS



# Los conflictos

Situaciones no previstas, que nos toca vivir normalmente o con la presencia de puntos de vista diferentes sobre una misma situación.

Nuestra cultura tiende a desvalorizar y crear cierto temor cuando existen diferentes opiniones, pensando que la única resolución a las diferencias es de tipo violenta, tanto física como psicológica

Negar el conflicto evita:  
Posibilidades de cambios positivos y aprendizaje.

# CONFLICTO

Cualquier situación social, familiar, laboral, de pareja o personal que coloca en contradicción y pugna, por distintos intereses o motivos, a dos partes donde cada uno piensa o cree tener la razón

## Que podemos decir acerca de un CONFLICTO

- Que existen cuando hay una incompatibilidad o divergencia de intereses.
- Que existen cuando hay dos o más partes comprometidas o involucradas en el conflicto.
- Que es un proceso que podemos revertir o sea SOLUCIONAR, si se cuenta con algunas condiciones básicas para su «administración» (habilidades de resolución de conflictos).

## ALTERNATIVAS ANTE UN CONFLICTO

1. Evasión: hacer como que el conflicto no existe y guardarse todo el malestar que esto significa.
2. Imponer el propio criterio: implica enfrentar el conflicto autoritariamente, imponiendo la propia solución como única alternativa. Una persona se impone al otro abusando a su poder.
3. Sumisión: asumir la posición del otro aunque no estemos de acuerdo y sin discutir. Muchas veces esto dura sólo un tiempo y finalmente la persona que se somete termina rompiendo el acuerdo.
4. Negociación: en este caso el conflicto se enfrenta y se trabaja por medio del dialogo y la cooperación para llegar a un acuerdo satisfactorio para ambas partes.

## ACTITUD PARA RESOLVER UN CONFLICTO

Tener una actitud positiva valorando el diálogo como instrumento de resolución.

Ser capaz de escuchar y contener al otro en su visión del problema.

Generar confianza, confiar **en el otro** y **en los** compromisos que se adquieren.

Cooperar para que se llegue a acuerdo

## PASOS PARA RESOLVER UN CONFLICTO

- Reconocer la existencia de una tensión
- Dialogar entre las partes **en** conflicto para definir exactamente cuál es problema. Este dialogo implica necesariamente que cada parte es capaz de escuchar, sin atacar, los argumentos del otro.
- Proponer soluciones alternativas en que cada parte ceda un poco, pero también gane un poco. (esta etapa es la más importante debido a que la primera solución no siempre es la mejor, así que requiere más tiempo).
- Lograr acuerdo concreto y visible con un compromiso de cumplimiento de ambas partes.



# Taller Resolución de conflictos

## OBJETIVOS:

- Reconocer la existencia de conflictos como algo inherente a la vida humana y como instancia de aprendizaje.
- Establecer los pasos necesarios para una resolución de conflictos sin violencia.
- Reconocer los propios modos de resolución de conflictos que han sido efectivos y relacionarlos con la resolución de conflictos con sus hijos.
- Reflexionar en torno a la violencia como una forma inadecuada de enfrentar conflictos.

## ACTIVIDADES:

1.- Se pide que como grupo que escriban palabras o ideas que asocien con el término conflicto.

2.- Se pide que como grupo presenten un conflicto que hayan vivido y nos cuenten como lo han abordado.

3.- Puesta en común de aquellos que deseen compartir lo analizado en el grupo.

4.- Finalmente se hace una síntesis de lo que se ha aprendido y la posibilidad de utilizarlo cuando se encuentren en conflicto



# La Asertividad



# ¿A QUÉ LLAMAMOS ASERTIVIDAD?

Es una **habilidad personal** que nos permite expresar nuestros sentimientos, deseos, opiniones y pensamientos,  
en el momento oportuno,  
de la forma adecuada y sin negar ni desconsiderar los derechos de los demás.

Es una manera de llegar a conseguir los objetivos que nos proponemos sin sentirnos incómodos por ello ni incomodar a los demás.

# Características de la persona asertiva

- Usa lenguaje de sentimientos

“ Me sentí triste cuando no pudiste venir”

- Habla de sí mismo y expresa sus percepciones.

“ Yo creo que podríamos mejorar nuestra manera de exponer, ya que vi a los alumnos distraídos”



## Características de las personas asertivas

- Usa lenguaje de apertura
- Utiliza lenguaje claro y apropiado

Cuando expresa desacuerdo, lo hace con respeto.

"En la escuela encontrarán buenos y malos amigos, entre los buenos quiero estar yo"

"Les agradezco su atención y escucha, gracias"

"Sabes, el trabajo no cumple con lo que les solicité, creo que con un poco más de esfuerzo de tu parte hubiese resultado algo de muy buena calidad"

# Características de las personas asertivas

Pregunta por qué

¿Me podrías decir por qué estas tan enfadado por tu nota?

Expresa desacuerdo activo

¡Permíteme decirte, que tu actitud no es la correcta, no se merecen tus compañeros, tus burlas y quejas continuas!

# Los derechos asertivos

Los derechos asertivos, los cuales son inalienables en todo ser humano

Cada persona tiene derecho a:

Experimentar y expresar sus afectos e ideas libremente

Actuar de manera de promover su dignidad y auto respeto

Decir NO, sin sentirse culpable

Ser tratada con respeto

A cambiar de opinión

A cometer errores

A pedir lo que quiere

A pedir información

# ¿Qué puede esperar el otro de mi?

- ◉ Que lo escuche
  - ◉ Que lo acepte
  - ◉ Que lo ayude
  - ◉ Que lo apoye
  - ◉ Que lo estimule
  - ◉ Que lo entretenga
  - ◉ Que lo apruebe
  - ◉ Que lo valore
- Que lo quiera
  - Que confíe en él
  - Que le sea leal
  - Que le enseñe
  - Que le aporte
  - Que lo aconseje
  - Que lo ame

# ¡Importante!

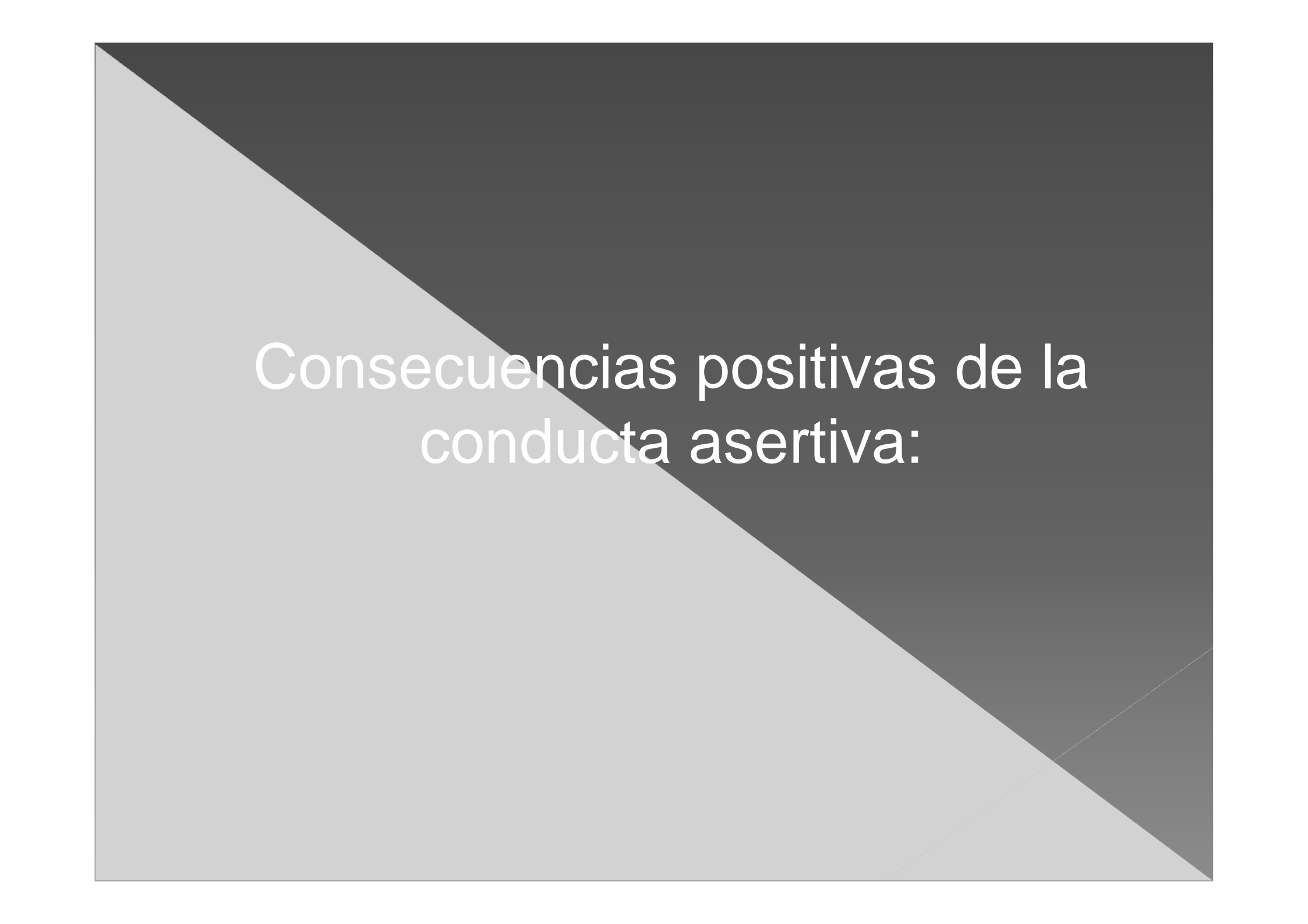
- ⦿ Es importante que los adultos no le adjudiquen a los niños la responsabilidad de adivinar las emociones que sentimos, ni siquiera que sepan a ciencia cierta la magnitud de las suyas

- ⦿ Tampoco cometamos el error de suponer, sin verificar, cuál es la emoción que hay detrás de cada uno de sus comportamientos.

	Características	Razones	Metas	Mensaje
<p>Conducta no asertiva pasiva</p>	<p>Expresa sus ideas con disculpas, apocadamente, inadvertidamente</p>	<p>Falta de control emocional.</p> <p>Predominio del temor y la ansiedad</p> <p>Falta de habilidad para comunicarse.</p> <p>Desconocer sus derechos como persona</p>	<p>Apaciguar a los demás</p> <p>Evitar el conflicto a cualquier precio</p>	<p>“Yo no cuento”</p> <p>“Tú puedes aprovecharte de mí”</p> <p>“No importan mis sentimientos, solamente importan los tuyos”</p> <p>“Mis pensamientos no son importantes, los tuyos son los únicos dignos de ser oídos”.</p> <p>“Yo no soy nadie, tú eres superior</p>

	Características	Razones	Metas	Mensaje
Conducta no asertiva agresiva	Mostrarse rígido e inflexible	Falta de control emocional	Dominar y ganar.	“Esto es lo que YO PIENSO”
	Actuar a la defensiva frecuentemente.	Intolerancia a la frustración	Forzar a la otra persona a perder	(Tú eres un tonto por pensar de manera diferente”.
	Sentir la necesidad de tener el control.	Errores en la forma de expresión	Ganar:	
	Emitir críticas constantes	Necesidad de poder o de dominación, etc.	Humillando	“Esto es lo que YO QUIERO”
	Querer tener razón	Una conducta agresiva no implica necesariamente ningún tipo de manifestación violenta; sino un mensaje a través de una comunicación no verbal.	Degradando	(Lo que tú quieres no es importante).
	Necesidad de sentirse superior		Dominando	
	Culpar a los demás por las fallas propias		Despreciado	“Esto es lo que YO SIENTO” (Lo que tú sientes no cuenta)
	No aceptar o reconocer los derechos de los demás.		Debilitar al otro y hacerlo menos capaz de expresar y defender sus derechos	

	Características	Razones	Metas	Mensaje
<p><b>Conducta asertiva</b></p>	<p>La conducta asertiva es “cuando una persona posee la habilidad para transmitir y recibir los mensajes de sentimientos, creencias u opiniones de una manera honesta, oportuna y respetuosa”</p>	<p><i>Respetarse a sí mismo</i></p> <p><i>Respeto por los demás</i></p> <p><i>Ser directo</i></p> <p><i>Ser honesto</i></p> <p><i>Ser apropiado</i></p> <p><i>Control emocional</i></p> <p><i>Saber decir.</i></p> <p><i>Saber escuchar</i></p> <p><i>Ser positivo</i></p>	<p>Comunicación</p> <p>Mutualidad.</p> <p>Dar y recibir respeto</p> <p>Pedir “juego limpio”</p> <p>Dar un espacio para un acuerdo (en caso de que las necesidades y derechos de la otra persona entren en conflicto)</p>	<p>“Esto es lo que YO PIENSO”.</p> <p>“Esto es lo que YO SIENTO”.</p> <p>“Así es como YO VEO la situación”.</p>



Consecuencias positivas de la  
conducta asertiva:

- Se desarrolla la capacidad de observar con más facilidad las ocasiones en que no se está comunicando correctamente y detenidamente y qué hacer para corregirlo.
- Se controlan más las emociones para no atropellar el diálogo
- Se es más positivo y se logra que los demás también lo sean
- Se aprende a escuchar a las demás personas.
- Se respeta uno mismo.
- **Se minimizan los conflictos** al no permitir que se acrecienten los problemas por no dialogar a tiempo.
- Se desarrolla la habilidad de comunicación en cualquier escenario.
- Se evita la angustia por cosas inútiles.
- Se actúa de manera justa y motivante
- Se logra la interacción en un grupo y se alcanzan las metas trazadas.