

bitar-bask

Eusko Bitartekaritza Elkartea
Asociación Vasca de Mediación



GARRÉBIL
Resolución de conflictos



La Convivencia en el Confinamiento Familiar:
“Comunicación y Asertividad”



Comunicación y Asertividad

Nosotros

Asier García Real

- ✓ Facilitador, Mediador y Consultor de Convivencia
- ✓ Profesor de Mediación en la Universidad de Deusto.
- ✓ Coordinador del Proyecto Educativo: ¿Cómo afrontar los conflictos?
 - ✓ Secretario de Bitar-bask
- ✓ Autor de libros y otras Publicaciones en materia de Mediación y Resolución de Conflictos.



¿Cómo afrontar
los conflictos?

Comunicación y Asertividad

Nosotros

Alumnado

Equipo
Escolar

familias

¿Cómo afrontar
los Conflictos?



Convivencia, Resolución de Conflictos, Prevención del Acoso Escolar y
Desarrollo de la Inteligencia Emocional en la Comunidad Educativa

Comunicación y Asertividad

Definiciones

Convivencia

Concepto vinculado a la coexistencia pacífica y armoniosa de grupos humanos en un mismo espacio.

En cualquier grupo social, dos dinámicas presentes en la convivencia

*“El consenso”,
y “el conflicto”.*

Confinamiento

✓ Hace referencia a recluir a alguien dentro de límites o a desterrarlo a una residencia obligatoria.

✓ El hecho de recluir a alguien en un lugar, privándole de libertad.

Comunicación

Proceso de interacción entre personas, en la que se da un intercambio de ideas, sentimientos y necesidades, en el que los aspectos verbales transmiten contenido y los no verbales transmiten emociones, actitudes y relaciones existentes.

Comunicación y Asertividad

Recuerda

Peligro

- ✓ Mentalidad de escasez
- ✓ Mentalidad reactiva (Pasado)

VS

Oportunidad

- ✓ Mentalidad de abundancia
- ✓ Mentalidad proactiva (Futuro)

*En chino la palabra **crisis** se traduce como 危机 (Wei Ji). En chino esta palabra está formada por dos caracteres. El primero es Wei, que significa peligro y el segundo es Ji, que significa oportunidad.*

Comunicación y Asertividad

Introducción

¿Cómo puede afectar a
los niños?

- ✓ Quejas de aburrimiento.
- ✓ Aumento de las dificultades para regular las emociones.
- ✓ Rabietas, Episodios de enfado (aumento de la irritabilidad).
- ✓ Muchos cambios emocionales (con tendencia al llanto).
- ✓ Ansiedad y Conducta hipermotriz.
- ✓ Desobediencia, Dificultades para seguir indicaciones y conductas de oposición.
- ✓ Aumento de los miedos y dificultades en la alimentación y el sueño.

Comunicación y Asertividad

Introducción

Aprender
a Manejar

Estrés producido por el cambio de las condiciones del contexto y en relación con nuestra capacidad de adaptación, al paso de los días.

Incertidumbre, preocupación, ansiedad por la evolución de la situación en el futuro inmediato (situaciones inciertas, difusas).

- ✓ Exigencias del entorno
Vs
- ✓ Capacidades para afrontar

- ✓ Salud
- ✓ Económica
- ✓ Laboral





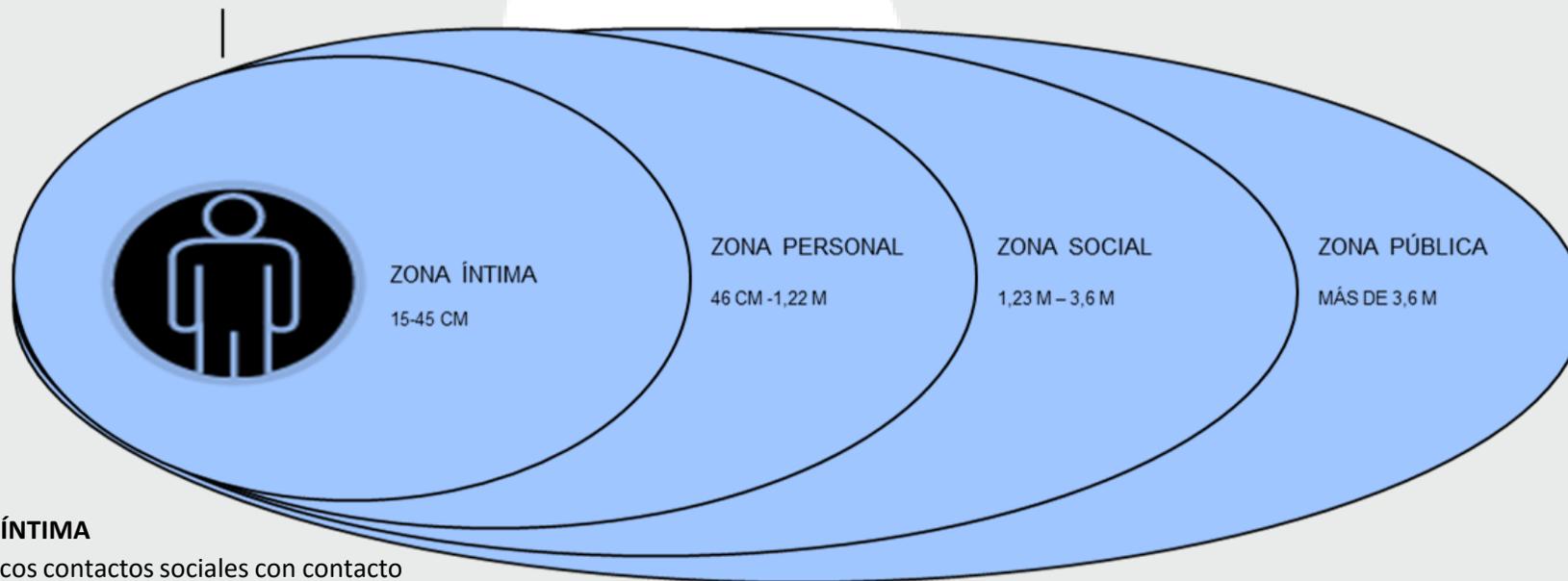
Comunicación y Asertividad

Distancias zonales

Distancia indicativa de la relación

ZONA PERSONAL (46-1,22 CM.)
Es la distancia normal en los encuentros con amigos y personas más o menos conocidas.

ZONA SOCIAL (1,23-3,6 CM).
Es la distancia que nos separa de los extraños, el fontanero, electricista el cartero, o gente a la que no conocemos bien.



ZONA PÚBLICA (Más de 3,6 metros)
Distancia cómoda para dirigirse a un audiencia.

ZONA ÍNTIMA

Hasta 15 cm. Reservada a muy pocos contactos sociales con contacto corporal permitido (PADRES, HIJOS, PAREJAS).

Entre 15 y 45 cm. Reservada a AMIGOS ÍNTIMOS, BUENOS COMPAÑEROS DE TRABAJO, FAMILIARES, CLIENTES DE CONFIANZA.

¿Cómo afrontar los conflictos?

Comunicación y Asertividad

Recuerda

Habilidades y Técnicas de Resolución de Conflictos Familiares

- ✓ Ceder el control: Dejar hacer, Evitar reaccionar

- ✓ Compartir el control: Soluciones GANA-GANA

- ✓ Tomar el control: Saber decir ¡no!
¡Para!
✓ Buscar vías de influir

Introducción



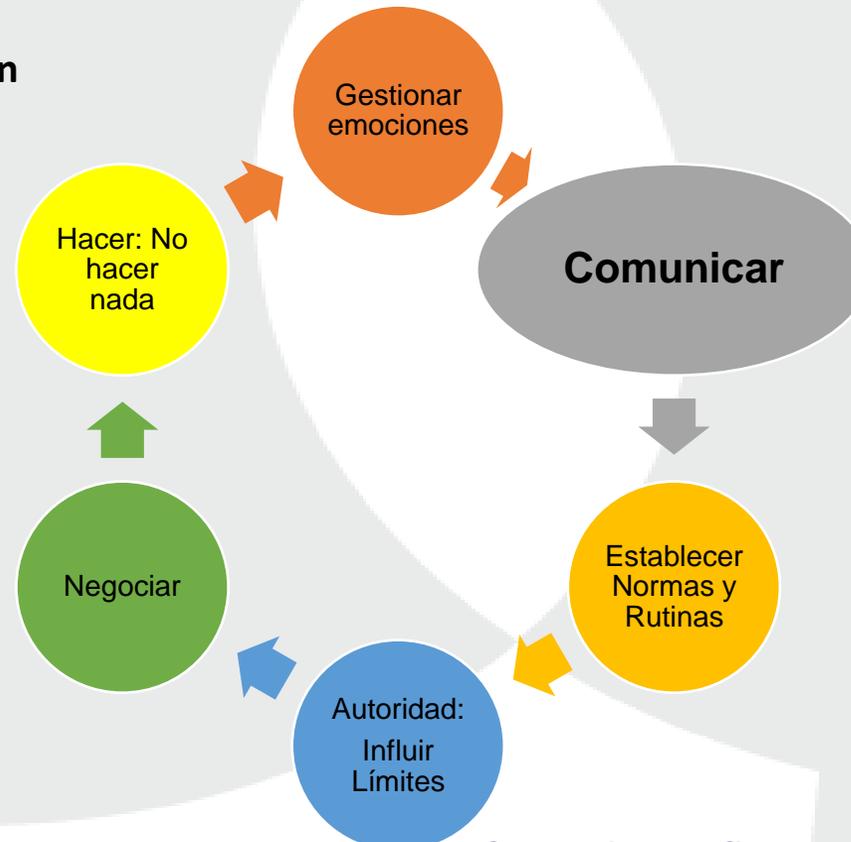
¿Cómo afrontar los conflictos?

Comunicación y Asertividad

Recuerda

Habilidades y Técnicas de Resolución de Conflictos Familiares

Introducción



Comunicar de manera Asertiva

Asertividad: Habilidad social facilitadora de la comunicación.

Se trabaja desde el interior de la persona y facilita la expresión de nuestras ideas, opiniones y derechos, sin herir los sentimientos de los demás, ni menospreciar su valía.

Comunicación y Asertividad

Índice

1. Estilos Educativos
2. Estilos comunicativos
3. El punto de partida de la Asertividad
4. La forma de los mensajes asertivos
5. La Técnica sándwich
6. La Técnica de petición de cambio de conducta
7. Estrategias de defensa ante intentos de bloqueo y ataque
8. Conclusiones



Comunicación y Asertividad

1. Estilos Educativos



Comunicación y Asertividad

Estilos Educativos



*¿Cómo afrontar
los conflictos?*

Comunicación y Asertividad

Estilos Educativos

✓ ¿Qué características presentaban cada uno de los tres modelos? ¿El autocrático? ¿El liberal? ¿El democrático?

✓ ¿Cómo influía cada uno de los estilos o modelos con que se dirigía a los grupos de jóvenes?

Comunicación y Asertividad

Estilos Educativos

Estilo autoritario

- ✓ Límites estrictos.
- ✓ Preocupación excesiva por el orden.
- ✓ Intenta regular todas las conductas.
- ✓ Impone las normas sin consultar a los menores.
- ✓ Basa la relación adulto-menor en la obediencia y el temor al castigo.
- ✓ No hay una relación afectiva ni empática entre el adulto y los menores.
- ✓ El cumplimiento exhaustivo de las normas se convierte en prioritario, aun a costa del aprendizaje de los menores.



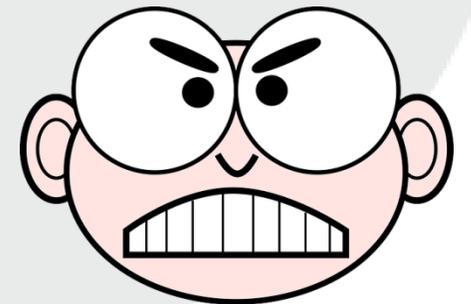
Comunicación y Asertividad

Estilos Educativos

Estilo autoritario

-Posibles consecuencias de este estilo educativo-

1. Consecuencias en el desarrollo de los principios morales.
 - 2.1. Retraimiento.
 - 2.2. Deseo de transgredir normas y aumento de la agresividad y conflictividad.



Comunicación y Asertividad

Estilos Educativos

Estilo Permisivo

- ✓ Límites laxos
- ✓ Incapacidad para mantener el orden o desinterés por el mismo.
- ✓ Apenas si se regulan conductas.
- ✓ Los límites son impuestos por los menores.
- ✓ Las relaciones se basan en el «coleguismo» y el «amiguismo». (relaciones simétricas).
- ✓ Las faltas de respeto al adulto son frecuentes.
- ✓ Las normas se incumplen habitualmente o no existen.



Estilos Educativos

Estilo Permisivo

-Posibles consecuencias de este estilo educativo-

- ✓ Tendencia hacia la agresión.
- ✓ Dificultad para asumir responsabilidades.
- ✓ Bajo autocontrol.
- ✓ Rechazo a la autoridad.
- ✓ Poca persistencia en las tareas.
- ✓ Inseguridad y falta de confianza en si mismos.
- ✓ Búsqueda de modelos externos de referencia.
- ✓ Aumento del caos en la convivencia.



Comunicación y Asertividad

Estilos Educativos

Estilo Democrático



Normas

- ✓ Firmeza y flexibilidad.
- ✓ Normas coherentes y razonadas.
- ✓ Se marcan límites dejando espacio para la negociación.
- ✓ Participación en la toma de decisiones.

Aspecto emocional

- ✓ Altos niveles de afecto y exigencias.
- ✓ Control de reacciones impulsivas por parte de los adultos.
- ✓ Educación emocional a los menores

Comunicación

- ✓ Modelo dialogante y cercano, prima la escucha y la asertividad.
- ✓ Prefiere el razonamiento a la imposición.
- ✓ Refuerzo verbal positivo.
- ✓ Sensibles a necesidades y emociones, fomentando su expresión.

¿Cómo afrontar
los conflictos?

Comunicación y Asertividad

Estilos Educativos

Estilo Democrático

=

Liderazgo Educativo



Competencias para influir en el comportamiento:

- Empoderar
- Reforzar conductas
- Normas y límites

Competencias emocionales:

- Comprender
- Regular
- Expresar emociones

Competencias comunicativas:

- Aprender para enseñar a escuchar.
- Crecer para educar en Asertividad.

Competencias de Autonomía:

- Reforzar autoestima
- Motivar para el logro
- Ayudar a pensar en positivo
- Enseñar a resolver problemas
- Ayudar a emplear un pensamiento lateral
- Ser resiliente

Competencias de resolución de conflictos:

- Análisis y Resolución de Conflictos



Comunicación y Asertividad

Estilos Educativos

Estilo Democrático

-Posibles consecuencias de este estilo educativo-

- ✓ Fomento de la autoestima y desarrollo de la personalidad.
- ✓ Más competentes socialmente, mayor autonomía y responsabilidad.
- ✓ Mayor desarrollo moral.
- ✓ mayor control de impulsos.
- ✓ Mayor respeto a las normas.
- ✓ Mayor persistencia en las tareas que emprenden.
- ✓ Mayor probabilidad de éxito futuro en proyectos personales y profesionales.
- ✓ Mejora de la Convivencia familiar





Comunicación y Asertividad

2. Estilos Comunicativos



Comunicación y Asertividad

Estilos Comunicativos

Tu, Yo, Nosotros



PASIVO



Propio del Estilo Permisivo



AGRESIVO



Propio del Estilo Autoritario



ASERTIVO



Propio del Estilo Democrático
“Liderazgo Educativo”



Comunicación y Asertividad

Educadores Agresivos, dominantes o impositivos

Imposición de criterios propios desoyendo /rechazando al de los menores

Exceso de planteamientos negativos en sus mensajes sobre lo que no debe hacerse o decirse (NO).



Decisiones unilaterales

Poco autocontrol emocional

Exceso de advertencias y amenazas



Comunicación y Asertividad

Educadores Pasivos (Inhibidos).

Dificultad para hacer valer normas, opiniones y deseos frente al menor

Dificultad para establecer límites por miedo a traumatizar o ser rechazado.

Retraimiento, Autoprotección
Evitar discusiones y afrontamiento directo de problemas.



Sentimientos de inseguridad en su rol con tendencia a callarse, aguantar y ceder ante presiones

Estilo comunicativo generador de ansiedad, frustración y culpabilidad

Posibilidad de transformarse en cólera por acumulación



Comunicación y Asertividad

Consecuencias de los estilos pasivo (inhibido); y agresivo.

PASIVO (INHIBIDO).

- ✓ Frustración en el adulto.
- ✓ Rendición ante el menor
- ✓ Pérdida de control.
- ✓ Consecuencias en la propia autoestima.
- ✓ Dificultad en el cumplimiento de objetivos comunicativos y educativos.

AGRESIVO.

- ✓ Frustración en el menor.
- ✓ Sometimiento del menor a través de la agresión.
- ✓ Dificultad en el cumplimiento de objetivos comunicativos.
- ✓ Consecuencias en la propia autoestima y la del menor.
- ✓ Consecuencias fundamentales en el deterioro de la relación.
- ✓ Consecuencias de rechazo de los adultos por parte de los menores.
- ✓ 2 posibles consecuencias en el menor: Personalidad retraída o deseo de trasgredir normas y desafiar figuras de autoridad



Comunicación y Asertividad

El Reto: Convertirnos en educadores asertivos, auto afirmativos y dialogantes

La asertividad es “la capacidad de defender activamente nuestros derechos, comprendiendo y respetando los de los demás”.





Comunicación y Asertividad

El Reto: Convertirnos en educadores asertivos, auto afirmativos y dialogantes

La asertividad es la capacidad de defender hábilmente nuestras:

- ✓ **Opiniones**
- ✓ **Intenciones**
- ✓ **Posturas**
- ✓ **Creencias**
- ✓ **Sentimientos**

Sin atacar a los demás para hacerlo.





Comunicación y Asertividad

El Reto: Convertirnos en educadores asertivos, auto afirmativos y dialogantes

La Asertividad consiste en mantener la actitud que nos permita:

- ✓ Conseguir aquello que nos proponemos.
- ✓ No sentirnos incómodos al hacerlo.
- ✓ Evitar resistencias en el otro.
- ✓ Ocasionar las menores consecuencias negativas en nuestras relaciones.





Comunicación y Asertividad

El Reto: Convertirnos en educadores asertivos, auto afirmativos y dialogantes

Es una comunicación que se construye con la intervención de las dos partes y que resulta especialmente útil para:

- ✓ Analizar juntos las cuestiones
- ✓ Prevenir futuros conflictos
- ✓ Negociar
- ✓ Resolver Conflictos y problemas de Convivencia
- ✓ Buscar alternativas
- ✓ Encontrar posibilidades





Comunicación y Asertividad

El Reto: Convertirnos en educadores asertivos, auto afirmativos y dialogantes

la asertividad es muy importante para la salud mental, ya que las personas poco asertivas tienden a experimentar sentimientos de:

- ✓ Aislamiento
- ✓ Baja autoestima
- ✓ Depresión
- ✓ Temor y Ansiedad

En sus relaciones con los demás.





Comunicación y Asertividad

3. El punto de partida



¿Cómo afrontar
los conflictos?

Comunicación y Asertividad

El punto de partida

A rechazar peticiones sin sentirnos culpables o egoístas.

A sentir y expresar el dolor.

A protestar cuando se nos trata injustamente.

A ser tratados con respeto y dignidad.

**Derechos
asertivos**

A equivocarnos y ser responsables de nuestros errores.

A pedir lo que queremos.

A tener nuestras propias opiniones y valores.

A cambiar de opinión, idea o línea de acción.

Etc.

¿Cómo afrontar
los conflictos?

Comunicación y Asertividad

El punto de partida

Actitud ante
la vida

- ✓ Yo + Tu = Nosotros
- ✓ Derechos Asertivos

+

Inteligencia
Emocional

- ✓ Autoconocimiento y
Autorregulación emocional
- +
- ✓ Empatía

+

Escucha
Activa

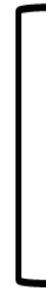
- ✓ Estructura y estimula la
Comunicación
- ✓ Refleja comprensión
emocional

Comunicación y Asertividad

El punto de partida

Las competencias de la Inteligencia Emocional

Intra personales
Ocurren dentro de la persona



Autoconocimiento
emocional
Autorregulación emocional
(Auto) motivación

Empatía se sitúa a camino entre las competencias internas y las comunicativas o sociales.

Inter personales
Se dan entre las personas



Habilidades comunicativas



Comunicación y Asertividad

El punto de partida

La Escucha Activa



«Quien escucha se **concentra** en la persona que habla, facilita su expresión (**preguntas**) y proporciona respuestas que muestran comprensión (**feedback**)». **2002, Rost.**



Comunicación y Asertividad

El punto de partida

La Escucha Activa

Emplea la técnica de la **Escucha Activa**, empleando preguntas abiertas que fomenten la expresión...



Evitar un abuso de preguntas cerradas (salvo para verificar o centrar).

- ✓ ~~¿Quieres hacer esto? SI, NO ¿Qué quieres hacer?~~
- ✓ ~~¿Te sientes mal? SI, NO ¿Cómo te sientes?~~



Comunicación y Asertividad

El punto de partida

La Escucha Activa

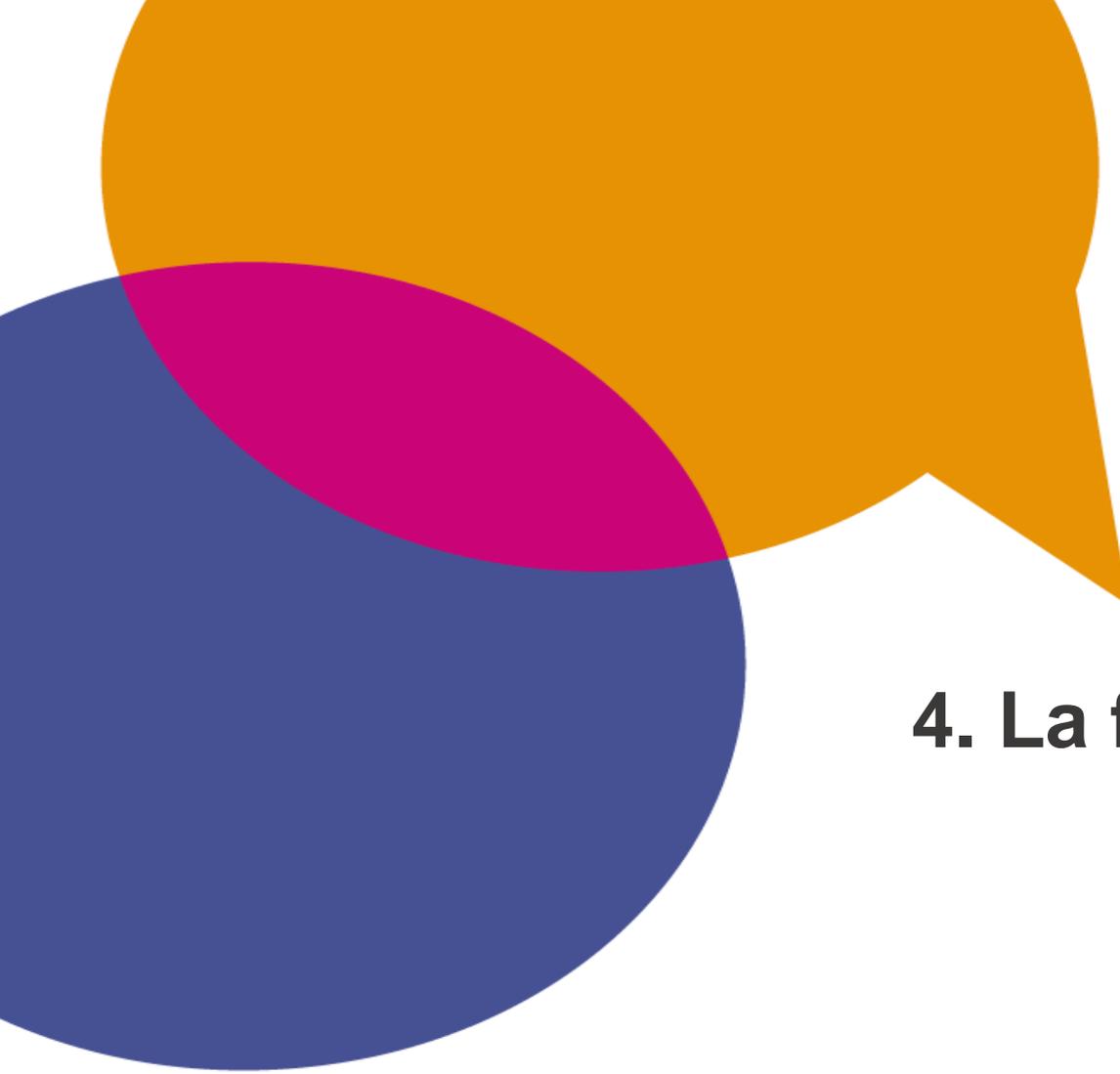
Emplea la técnica de la **Escucha Activa...**

Reflejando las **ideas expresadas**

-“En aquella situación, no podía hacerse nada”.
Entonces dices... ¿Qué no estaba en tu mano el buscar una
solución?”.

Reflejando los **sentimientos expresados**

“Se te ve afectada por esta situación”.
“...Pareces furioso por no poder salir a la calle ¿Es así?”.-



Comunicación y Asertividad

4. La forma de los mensajes asertivos





Comunicación y Asertividad

La forma de los mensajes asertivos

1. Utiliza expresiones en primera persona:

“Vale ya de fastidiarme (TÚ)”

frente a

“Yo tengo un problema cuando tú haces... (YO)”

Evitando la culpabilización directa a las personas.



Comunicación y Asertividad

La forma de los mensajes asertivos

1. Utiliza expresiones en primera persona:

No me dejáis concentrarme hablando tan alto (TÚ)

..... **(YO)**





Comunicación y Asertividad

La forma de los mensajes asertivos

1. Utiliza expresiones en primera persona:

Ya está bien de escaquearte y dejarme a mí todo el trabajo (TÚ)

..... **(YO)**

Comunicación y Asertividad

La forma de los mensajes asertivos

2. Reconocen las emociones que se sienten como propias y no causadas por los demás.

«(Yo) me enfado cuando tú haces»

frente a

«(Tú) me haces enfadar»

Responsabilizándonos de las emociones que sentimos y evitando la culpabilización directa a las demás personas.





Comunicación y Asertividad

La forma de los mensajes asertivos

3. Evita la utilización de generalizaciones

«Todo el mundo, nadie, ningún, jamás...»

Particularizando en los comportamientos o hechos a los que queremos referirnos.





Comunicación y Asertividad

La forma de los mensajes asertivos

2. Reconocen las emociones que se sienten como propias y no causadas por los demás.

Ella me hace sentir muy desgraciado (TÚ)

..... **(YO)**



Comunicación y Asertividad

La forma de los mensajes asertivos

2. Reconocen las emociones que se sienten como propias y no causadas por los demás.

Ane, ¡eres siempre tan egoísta conmigo! (TÚ)

..... **(YO)**

Comunicación y Asertividad

La forma de los mensajes asertivos

4. Utiliza un lenguaje afirmativo reduciendo en la medida de lo posible las frases y expresiones negativas.

«Deberías de haberlo hecho mucho mejor»

frente a

«Lo has hecho muy mal»



Comunicación y Asertividad

La forma de los mensajes asertivos

4. Utiliza un lenguaje afirmativo reduciendo en la medida de lo posible las frases y expresiones negativas.

Lo has hecho muy mal

.....



Comunicación y Asertividad

La forma de los mensajes asertivos

4. Utiliza un lenguaje afirmativo reduciendo en la medida de lo posible las frases y expresiones negativas.

Es el peor de todos los que he tenido

.....



Comunicación y Asertividad

La forma de los mensajes asertivos

5. Evitan culpar a las personas y se centran en describir su comportamiento.

«Te has portado mal»

frente a

«Eres malo»



Comunicación y Asertividad

La forma de los mensajes asertivos

5. Evitan culpar a las personas y se centran en describir su comportamiento.

Nuestro hija mancha y le decimos... Eres una descuidada.

.....





Comunicación y Asertividad

5. La Técnica Sándwich





Comunicación y Asertividad

La técnica sándwich

Consiste en decir en primer lugar lo que piensa la otra persona (porque plasmando su punto de vista luego estará más dispuesta a escuchar lo que yo tengo que decir).

Seguidamente, yo digo lo que pienso de la situación. Para finalizar, propongo una solución que tenga en cuenta el punto de vista de ambos.

- ✓ **Entiendo que tú...**
- ✓ **Pero (yo)...**
- ✓ **Que te parece si...**





Comunicación y Asertividad

La técnica sándwich

Nuestra hija le ha dejado a una compañera de clase un libro hace dos semanas. Esta semana le ha pedido que se lo devuelva en un par de ocasiones, porque lo necesita para estudiar y se le está olvidando traérselo

- ✓ Ana, **entiendo que tú** tengas muchas cosas en la cabeza porque estamos en época de exámenes...
- ✓ **Pero yo** necesito el libro para el examen, además es la tercera vez que te lo pido...
- ✓ ¿**qué te parece si** mañana por la mañana te envío un “WhatsApp” para recordarte que me lo traigas?”





Comunicación y Asertividad

La técnica sándwich

Mañana tienes una reunión importante de trabajo que tienes que preparar y estás en casa estudiando. Tu hijo entra en tu habitación constantemente porque quiere jugar contigo, ya que sol@ se aburre.

- ✓ **Entiendo que tú...**
- ✓ **Pero (yo)...**
- ✓ **Que te parece si...**





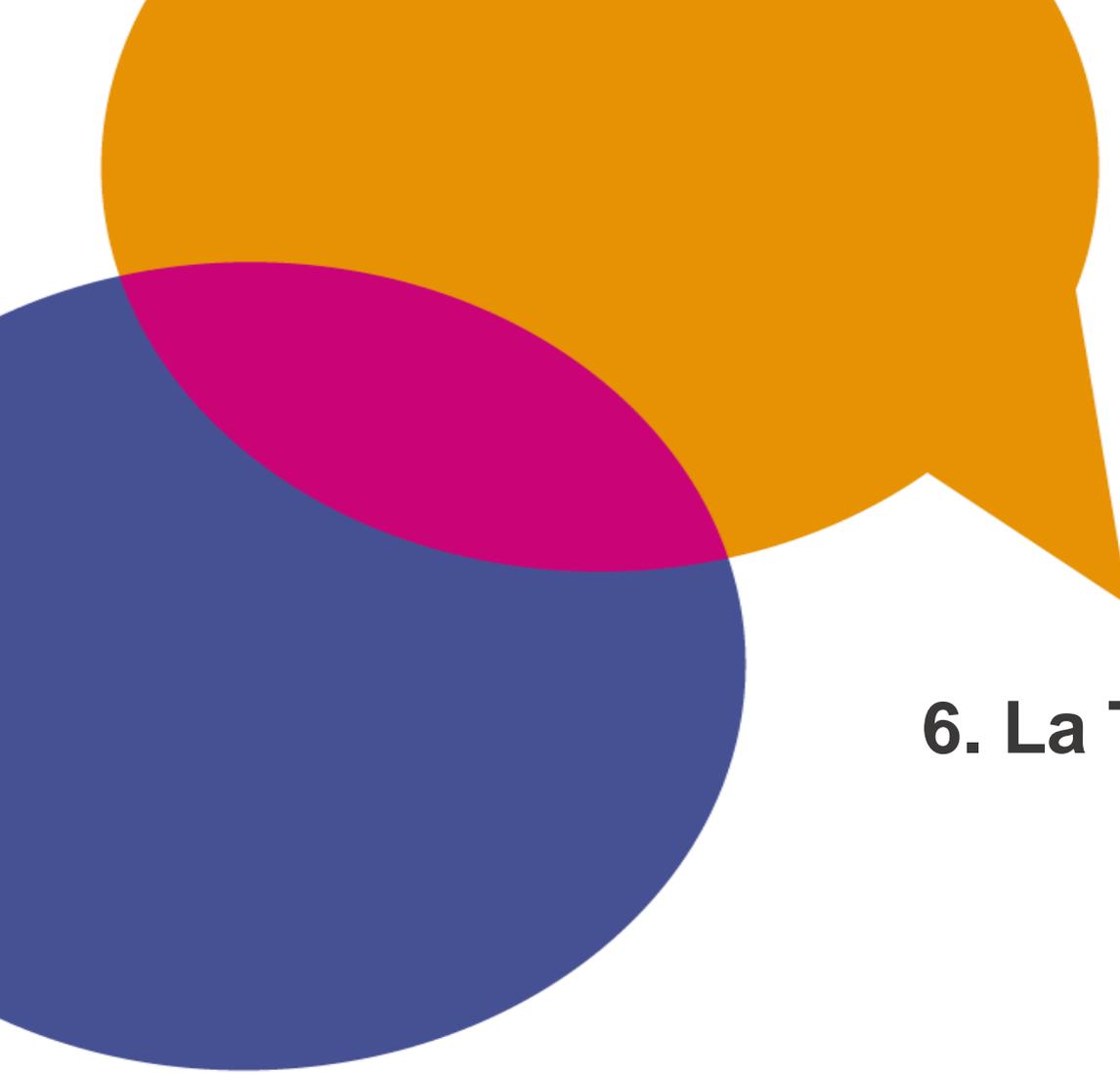
Comunicación y Asertividad

La técnica sándwich

Quieres que Mikel se ponga a hacer un puzle porque en la escuela te han dicho que le cuesta un poco de trabajo realizar tareas visuales, él quiere jugar con los camiones.

- ✓ **Entiendo que tú...**
- ✓ **Pero (yo)...**
- ✓ **Que te parece si...**





Comunicación y Asertividad

6. La Técnica de petición de cambio de conducta



Comunicación y Asertividad

Técnica de petición de cambio de conducta

Preparación

- 1 • Elegir el momento oportuno
- 2 • Cuidar pensamientos inhibidores (no debería quejarme) o agresivos (él no debería...)
- 3 • Lenguaje corporal: sereno, congruente, que no sea agresivo, inhibido, titubeante

Comunicación y Asertividad

Técnica de petición de cambio de conducta

- 1 • 1. Tengo un problema cuando tú haces / me molesta...
- 2 • 2. Explicarle como nos perjudica su comportamiento...
- 3 • 3. Describir como nos sentimos: me pongo nervioso me siento muy mal, etc.
- 4 • 4. Hacer una pausa (contar hasta 10) para escuchar su punto de vista. / pedir soluciones
- 5 • 5. Pedir la conducta alternativa esperada
- 6 • 6. Señalar consecuencias positivas de que acepte lo que propones. También evitación de situaciones negativas



Comunicación y Asertividad

Técnica de petición de cambio de conducta

1. Decirle: Tengo un problema / Me molesta...
Cuando haces ruido mientras duermo
2. Explicar las consecuencias negativas de su conducta.
Ya que, me despierto y luego tardo en dormirme
3. Describir como nos sentimos.
Me pongo nervioso, me siento muy mal...etc.
4. Hacer una pausa (contar hasta 10) para escuchar su punto de vista / pedir soluciones
5. Pedir la conducta alternativa deseada.
Me gustaría que guardaras silencio cuando me voy a dormir
6. Señalar consecuencias positivas de que acepte lo que propones.
Así la convivencia en casa sería más fácil para todos



Comunicación y Asertividad

Técnica de petición de cambio de conducta

Un profesor, ha hecho en varias ocasiones unos comentarios sobre ti delante de la clase, que él cree que son graciosos, poniéndote de ejemplo de que eres un tío vago. Tú que últimamente estás haciendo un esfuerzo por trabajar más en las asignaturas, no has podido aguantar a su último comentario y le dices:

¡Te creerás muy gracioso delante de toda la clase, SIEMPRE haciendo esos chistes baratos! Con lo que el profesor se enfada y te expulsa inmediatamente de clase

1. Decirle: **Tengo un problema / Me molesta...**
2. **Explicar las consecuencias negativas de su conducta.**
3. **Describir como nos sentimos.**
4. **Hacer una pausa (contar hasta 10) para escuchar su punto de vista / pedir soluciones.**
5. **Pedir la conducta alternativa deseada.**
6. **Señalar consecuencias positivas de que acepte lo que propones.**



SORPRESA	MIEDO	IRA	TRISTEZA	ASCO	DESPRECIO	ALEGRÍA
Sorpresa Sobresalto. Asombro. Desconcierto.	Miedo Preocupación. Inquietud. Desasosiego. Incertidumbre Inseguridad Ansiedad. Angustia. Susto. Terror. Pánico.	Enfado Irritación Resentimiento. Hostilidad. Indignación Rabia Furia. Odio.	Dolor Tristeza. Aflicción. Pena. Desconsuelo. Pesimismo Melancolía Autocompasión Desamparo Soledad. Desaliento. Desesperación.	Asco Repugnancia	Desprecio	Alegría Gozo Contento. Diversión Deleite. Felicidad. Gratitud Tranquilidad. Entusiasmo Euforia Dignidad. Satisfacción Ilusión Placer





Comunicación y Asertividad

Técnica de petición de cambio de conducta

Tu pareja no suele colaborar en las tareas del hogar. Ayer se comprometió a fregar los platos pero llega la noche y aún no lo ha hecho.

1. Decirle: Tengo un problema / Me molesta...
2. Explicar las consecuencias negativas de su conducta.
3. Describir como nos sentimos.
4. Hacer una pausa (contar hasta 10) para escuchar su punto de vista / pedir soluciones.
5. Pedir la conducta alternativa deseada.
6. Señalar consecuencias positivas de que acepte lo que propones.



SORPRESA	MIEDO	IRA	TRISTEZA	ASCO	DESPRECIO	ALEGRÍA
Sorpresa Sobresalto. Asombro. Desconcierto.	Miedo Preocupación. Inquietud. Desasosiego. Incertidumbre Inseguridad Ansiedad. Angustia. Susto. Terror. Pánico.	Enfado Irritación. Resentimiento. Hostilidad. Indignación Rabia Furia. Odio.	Dolor Tristeza. Aflición. Pena. Desconsuelo. Pesimismo Melancolía Autocompasión Desamparo Soledad. Desaliento. Desesperación.	Asco Repugnancia	Desprecio	Alegría Gozo Contento. Diversión Deleite. Felicidad. Gratitud Tranquilidad. Entusiasmo Euforia Dignidad. Satisfacción Ilusión Placer

Comunicación y Asertividad

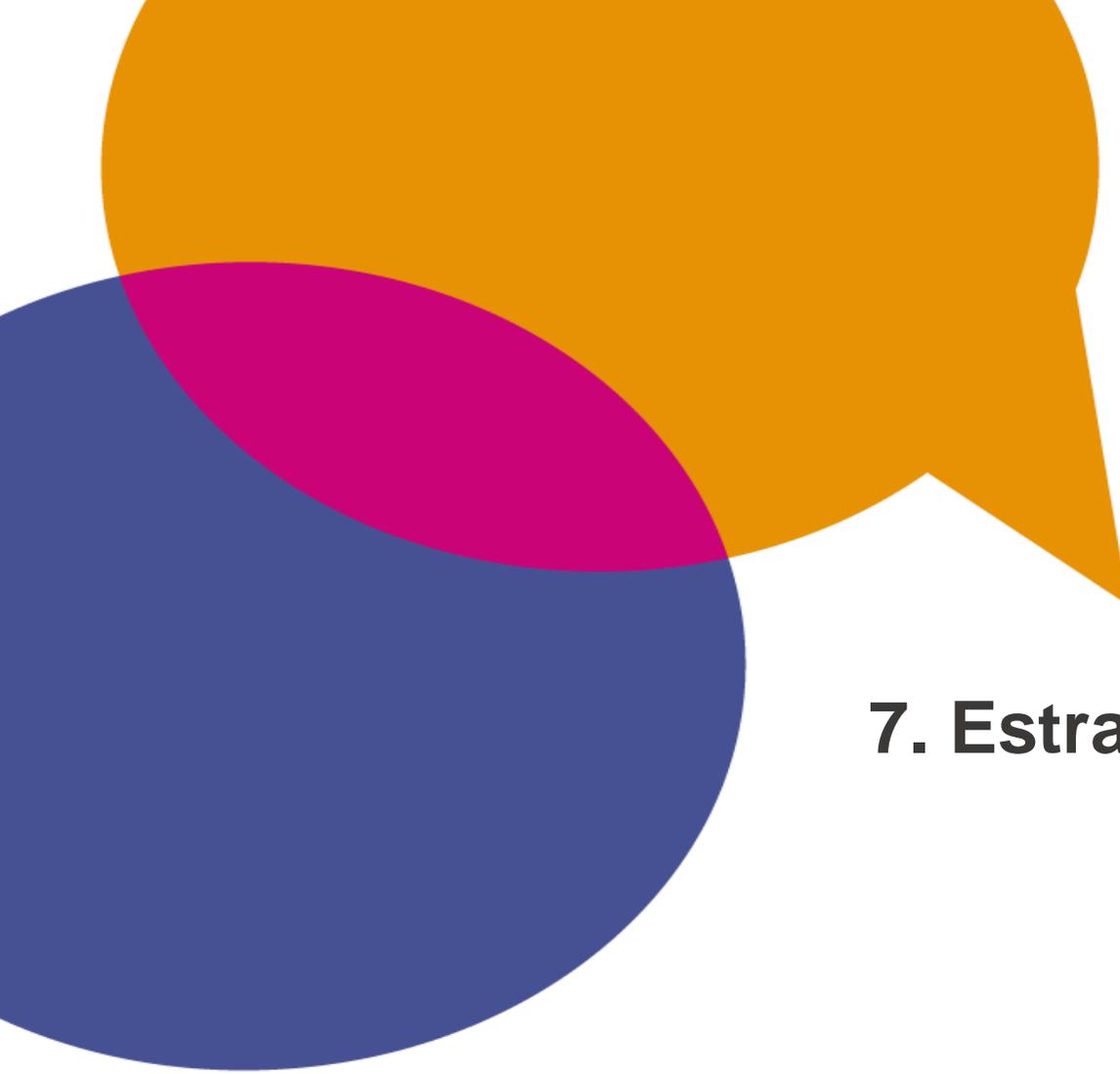
Técnica de petición de cambio de conducta

Tu hijo ha dejado, una vez más, mermelada derramada sobre el banco de la cocina.

1. Decirle: Tengo un problema / Me molesta...
2. Explicar las consecuencias negativas de su conducta.
3. Describir como nos sentimos.
4. Hacer una pausa (contar hasta 10) para escuchar su punto de vista / pedir soluciones.
5. Pedir la conducta alternativa deseada.
6. Señalar consecuencias positivas de que acepte lo que propones.



SORPRESA	MIEDO	IRA	TRISTEZA	ASCO	DESPRECIO	ALEGRÍA
Sorpresa Sobresalto. Asombro. Desconcierto.	Miedo Preocupación. Inquietud. Desasosiego. Incertidumbre Inseguridad Ansiedad. Angustia. Susto. Terror. Pánico.	Enfado Irritación Resentimiento. Hostilidad. Indignación Rabia Furia. Odio.	Dolor Tristeza. Aflición. Pena. Desconsuelo. Pesimismo Melancolía Autocompasión Desamparo Soledad. Desaliento. Desesperación.	Asco Repugnancia	Desprecio	Alegría Gozo Contento. Diversión Deleite. Felicidad. Gratitud Tranquilidad. Entusiasmo Euforia Dignidad. Satisfacción Ilusión Placer



Comunicación y Asertividad

7. Estrategias de defensa ante intentos de bloqueo y ataque



Comunicación y Asertividad

Estrategias de defensa ante intentos de bloqueo y ataque

Cuando hacemos uso de las habilidades y técnicas asertivas, estas no siempre van a surtir el efecto deseado en un primer momento...

Pueden ser respondidas con intentos de bloqueo y ataque por parte del menor.

¿Cómo afrontar
los conflictos?

Comunicación y Asertividad

Estrategias de defensa ante intentos de bloqueo y ataque





Comunicación y Asertividad

Estrategias de defensa ante intentos de bloqueo y ataque

Técnica del disco rayado

Repetir lo que se desea con voz tranquila, sin dejarse llevar por aspectos irrelevantes, ante los intentos de desviar el tema por parte del menor.

“Si pero...”; “Si, lo sé, pero mi punto de vista es...”; “Estoy de acuerdo pero...”. “Si, pero yo decía...”, etc.



Comunicación y Asertividad

Estrategias de defensa ante intentos de bloqueo y ataque

Técnica para procesar el cambio

Se trata de redirigir el foco de la discusión nuevamente hacia el análisis del problema en cuestión, ante los intentos del menor de alejarnos de él.

“Nos estamos saliendo de la discusión...”; “Nos vamos a desviar del tema y vamos a acabar hablando de cosas pasadas...”.



Comunicación y Asertividad

Estrategias de defensa ante intentos de bloqueo y ataque

Técnica de la ironía asertiva

Consiste en responder positivamente a la crítica hostil, o a un ataque personal.

“Gracias, pero... (Insistimos en nuestro mensaje)”.



Comunicación y Asertividad

Estrategias de defensa ante intentos de bloqueo y ataque

Técnica de posponer

Consiste en destacar el hecho de que estamos enfadados, alterados, o no es el momento adecuado, aplazando la discusión para más tarde.

“Creo que nos estamos alterando más de lo necesario, así que ya discutiremos esto después”.

“Perdona, discutiremos esto luego porque ahora no me encuentro preparado para ello”.



Comunicación y Asertividad

Estrategias de defensa ante intentos de bloqueo y ataque

Técnica del acuerdo asertivo

Consiste en responder a la situación admitiendo los planteamientos o la situación de la persona, o reconociendo que en algo nos hemos podido equivocar, para continuar después con nuestros argumentos.

Si nos dicen: *“Eres un irresponsable...”* **podemos responder:** *“Si me olvidé de que habíamos quedado, por lo general suelo ser más responsable”;* o *“Es cierto que no estuve muy acertado”.*





Comunicación y Asertividad

Estrategias de defensa ante intentos de bloqueo y ataque

Técnica del acuerdo asertivo

Puede ser de utilidad cuando la persona trata de mostrarse débil y causarnos lástima y nuestras reivindicaciones sean recibidas con quejas, lágrimas o lamentaciones:

“Sé que te resulta doloroso, pero tenemos que solucionar este tema”.



Comunicación y Asertividad

Estrategias de defensa ante intentos de bloqueo y ataque

PROFESOR / PROFESORA (Aplicación de petición de cambio de conducta):

1. Tengo un problema cuando te distraes en clase haciendo dibujos y los muestras a tus compañeros;
2. Ya que te distraes, se interrumpe a compañeros que están atendiendo y me hace difícil el dar la clase.
3. Me gustaría que a partir de ahora empieces a mejorar tu comportamiento,
4. Piensa que nos llevaríamos mejor además de evitar situaciones como estas, que no son agradables para ninguno de los dos.



Comunicación y Asertividad

Estrategias de defensa ante intentos de bloqueo y ataque

ALUMNO (Bloqueo y Ataque):

¡Pues es que igual tienes delante de ti a un Picasso y no te has dado cuenta!

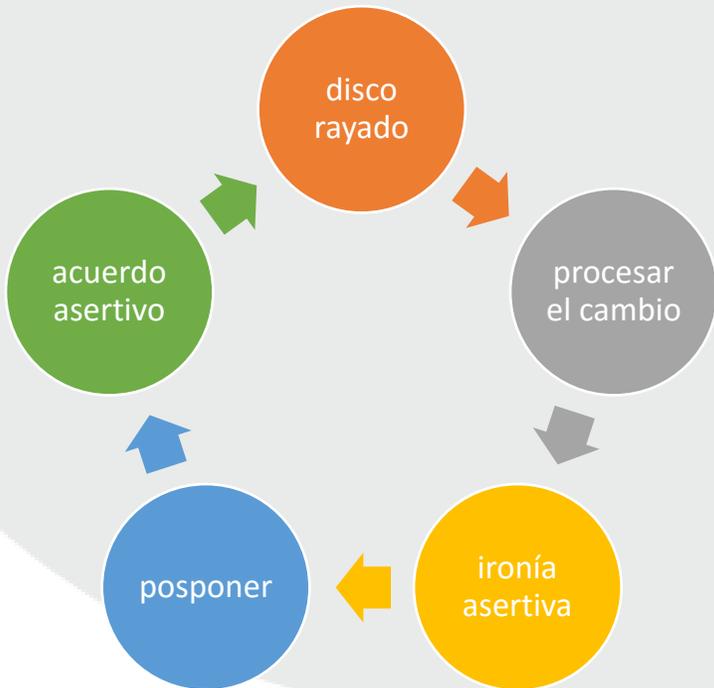


¿Cómo afrontar
los conflictos?

Comunicación y Asertividad

Estrategias de defensa ante intentos de bloqueo y ataque

PROFESOR / PROFESORA (Aplicación de estrategia de defensa)



Estrategias de defensa empleadas

*Técnica del acuerdo asertivo.
Técnica para procesar el
cambio.*

Respuesta del docente

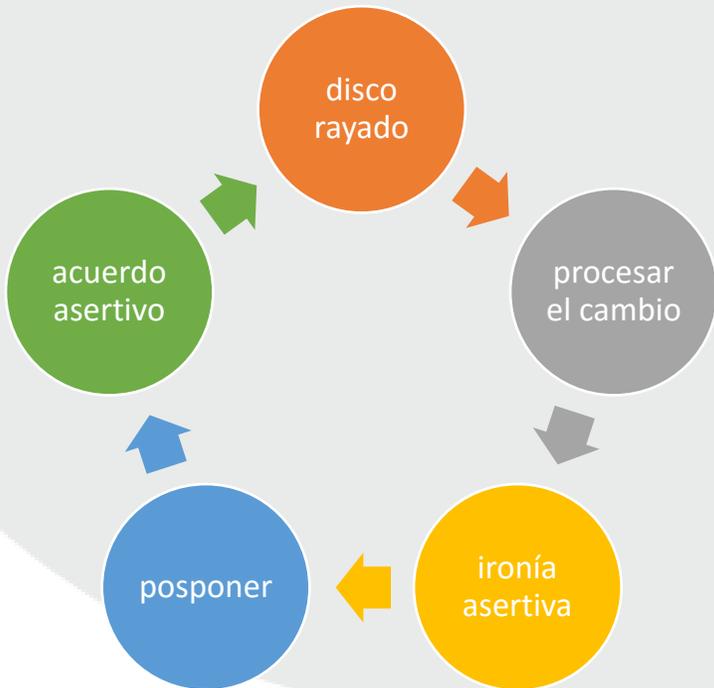
“Tal vez estés en lo cierto, pero no vamos a desviar el tema, que es que el dibujar en clase distrae a tus compañeros.”

¿Cómo afrontar los conflictos?

Comunicación y Asertividad

Estrategias de defensa ante intentos de bloqueo y ataque

PROFESOR / PROFESORA (Aplicación de estrategia de defensa)



Estrategias de defensa empleadas

Ironía asertiva

Respuesta del docente

¡La verdad que no tengo mucho ojo para el arte!

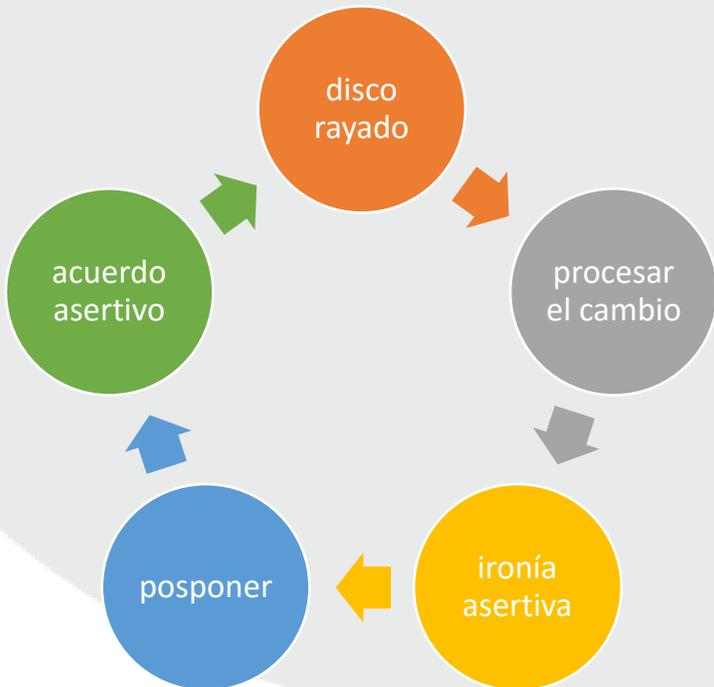
... Pero por favor no dibujes en clase porque distraes a tus compañeros

¿Cómo afrontar
los conflictos?

Comunicación y Asertividad

Estrategias de defensa ante intentos de bloqueo y ataque

PROFESOR / PROFESORA (Aplicación de estrategia de defensa)



Estrategias de defensa empleadas

*Técnica del acuerdo
asertivo y disco rayado*

Respuesta del docente

“si es algo que no pongo en duda...

pero me gustaría que a partir de
ahora empieces a mejorar tu
comportamiento, piensa que nos
llevaríamos mejor además de evitar
situaciones como estas, que no son
agradables para ninguno de los dos.

Comunicación y Asertividad

Estrategias de defensa ante intentos de bloqueo y ataque

PROFESOR / PROFESORA (Aplicación de petición de cambio de conducta):

1. Me molesta mucho cuando entras en clase después de que está ya ha empezado.
2. Esto corta el trabajo de la clase, y me pone en la tesitura de tener que reprenderte.
3. Me gustaría que empezases a llegar a la hora como corresponde...
4. Esto me evitaría tener que aplicar consecuencias y el tener que pasar malos ratos a los dos.



Comunicación y Asertividad

Estrategias de defensa ante intentos de bloqueo y ataque

ALUMNO (Bloqueo y Ataque):

¡Siempre la tomas conmigo! ¡Parece que soy la única que llega tarde aquí!

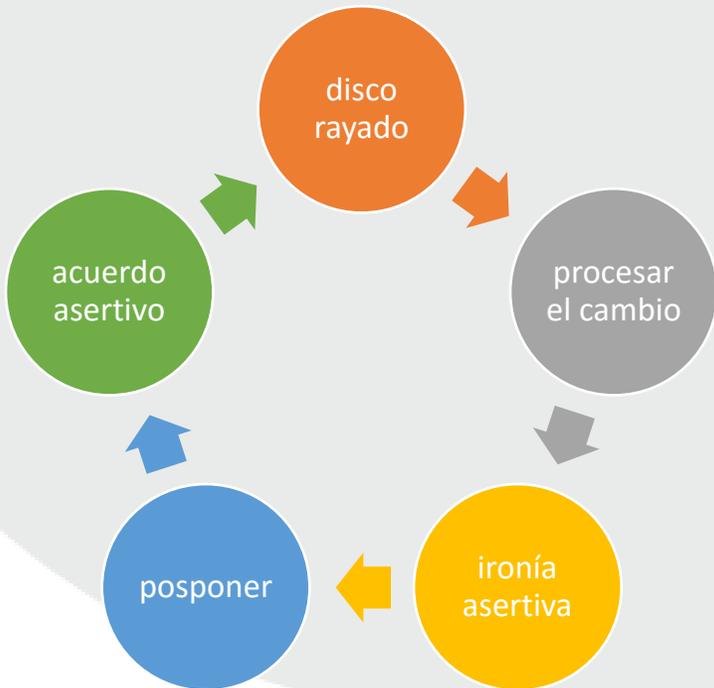


¿Cómo afrontar los conflictos?

Comunicación y Asertividad

Estrategias de defensa ante intentos de bloqueo y ataque

PROFESOR / PROFESORA (Aplicación de estrategia de defensa)



Estrategias de defensa empleadas

Técnica del acuerdo asertivo.

Respuesta del docente

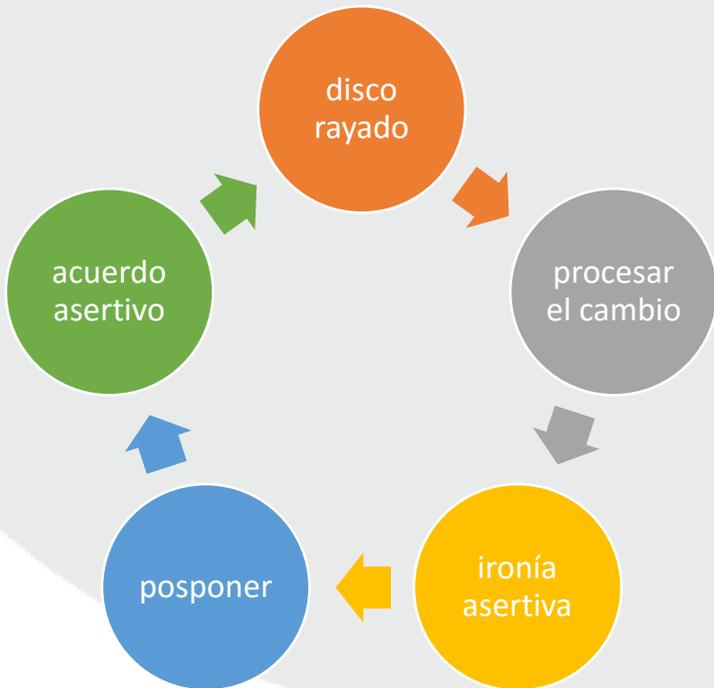
Es cierto que no eres el único que ha llegado tarde alguna vez. Y todos podemos tener algún motivo justificado para ello. Pero ahora estoy hablando contigo porque llegas tarde de manera repetida y sin causa justificada.

¿Cómo afrontar los conflictos?

Comunicación y Asertividad

Estrategias de defensa ante intentos de bloqueo y ataque

PROFESOR / PROFESORA (Aplicación de estrategia de defensa)



Estrategias de defensa empleadas

Acuerdo asertivo
Posponer

Respuesta del docente

Es verdad que en otras ocasiones han sido otros los compañeros que no han llegado a su hora.

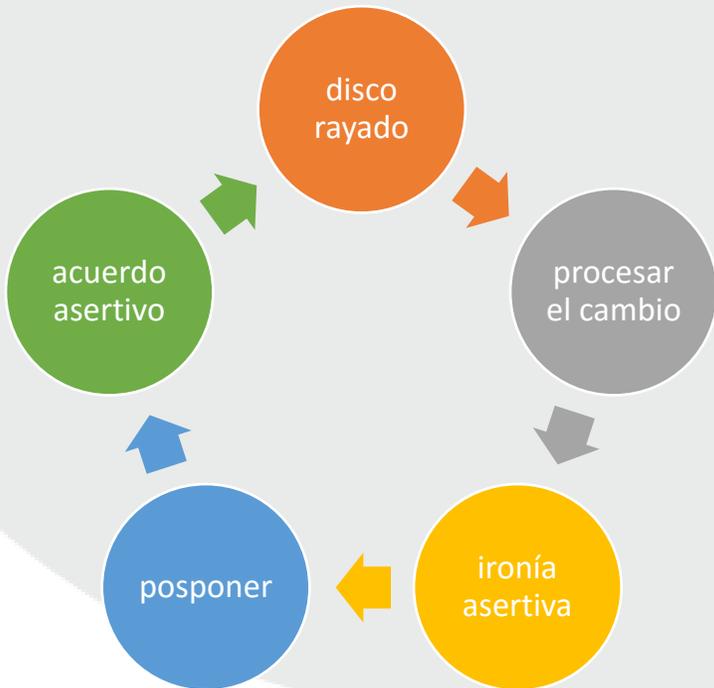
Sin embargo... Hoy se trata de ti y has cortado el ritmo de la clase cuando sea otro el que llegue tarde se lo diré a él.

De cualquier manera, ahora no es el momento, si te parece bien después de clase seguimos hablando del tema.

Comunicación y Asertividad

Estrategias de defensa ante intentos de bloqueo y ataque

PROFESOR / PROFESORA (Aplicación de estrategia de defensa)



Estrategias de defensa empleadas

Según el grado de alteración del alumno se podrían emplear dos técnicas:

Técnica de posponer

Técnica para procesar el cambio

Respuesta del docente

Ahora no vamos a discutir esto, lo dejaremos para más tarde, vamos a empezar la clase.

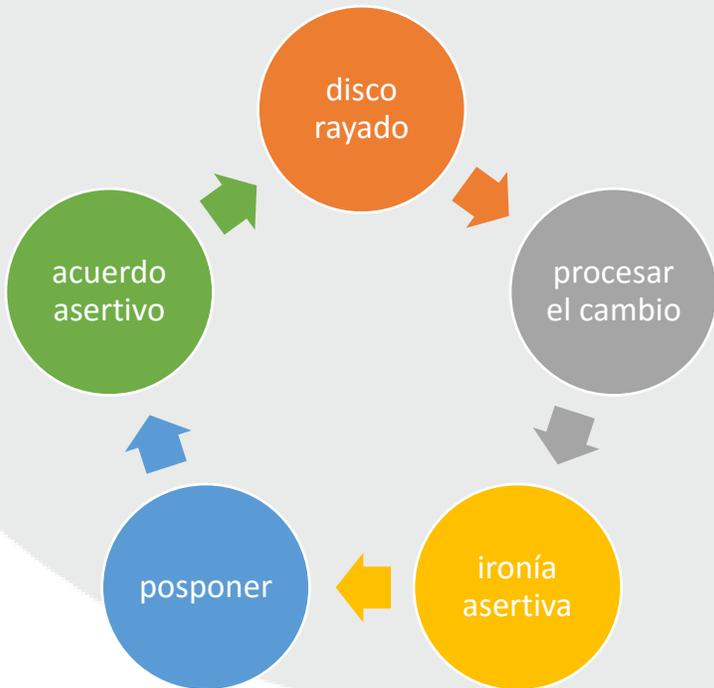
Esa no es la cuestión que estamos tratando ahora, estamos tratando de resolver el asunto de entrar en el aula una vez empezada la clase y que tenga que reprimerte.

¿Cómo afrontar los conflictos?

Comunicación y Asertividad

Estrategias de defensa ante intentos de bloqueo y ataque

PROFESOR / PROFESORA (Aplicación de estrategia de defensa)



Estrategias de defensa empleadas

Técnica del posponer.

Respuesta del docente

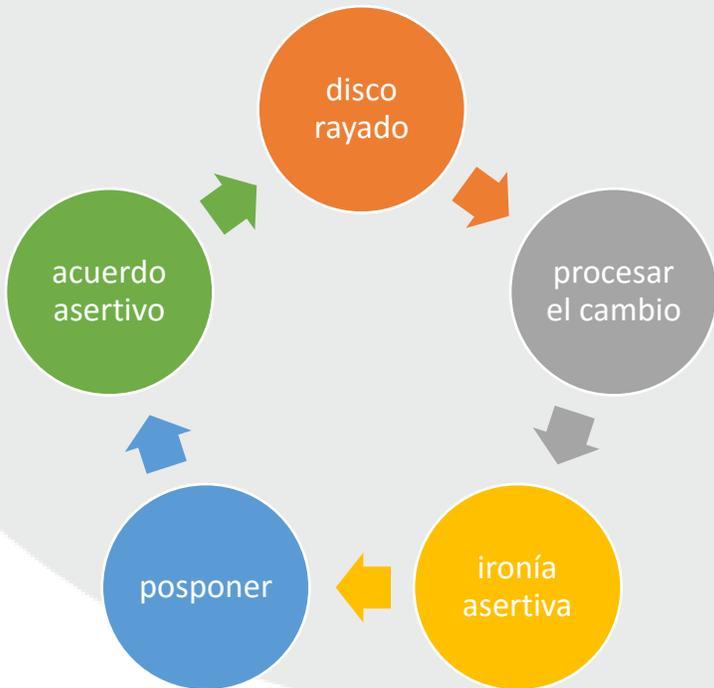
Perdona, discutiremos esto en el recreo, ahora tienes tarea que realizar.

¿Cómo afrontar
los conflictos?

Comunicación y Asertividad

Estrategias de defensa ante intentos de bloqueo y ataque

PROFESOR / PROFESORA (Aplicación de estrategia de defensa)



Estrategias de defensa empleadas

*Acuerdo asertivo + procesar el cambio
+ Disco rayado*

Respuesta del docente

Estoy de acuerdo contigo,
pero en este momento estamos
hablando de ti,

y yo decía que la puntualidad es una
norma que todos debemos cumplir
por el bien de la clase.



Comunicación y Asertividad

8. Conclusiones



¿Cómo afrontar los conflictos?

Comunicación y Asertividad

Conclusiones

A
S
E
R
T
I
V
I
D
A
D

Estilo Educativo democrático "Liderazgo educativo"

- ✓ Fomenta la autonomía y el desarrollo moral.
- ✓ Buena convivencia.

Actitud ante la vida

- ✓ Yo + Tu = Nosotros
- ✓ Derechos Asertivos

Inteligencia Emocional

Autoconocimiento y Autorregulación emocional + Empatía

Escucha Activa

- ✓ Estructura y estimula la Comunicación
- ✓ Refleja comprensión emocional

Habilidades, Estrategias y Técnicas de Comunicación Asertiva



**Convivencia en el
Confinamiento Familiar**

**¡Muchas Gracias!
¡Eskerrik Asko!**

**Animo familia
¡Beti aurrera!**

info@Bitarbask.org

info@garrebil.com