



Fundación
Diagrama

ESCUELA DE FAMILIAS

**COMUNICACIÓN EFICAZ Y RESOLUCIÓN DE
CONFLICTOS**

RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS



¿Porque los niños pequeños pelean y al rato están jugando juntos? Porque cuando eres pequeño vale más la felicidad que el orgullo

LOS CONFLICTOS

- *Existe un conflicto interpersonal cuando alguien encuentra en el comportamiento de los demás, en sus necesidades y objetivos un obstáculo que se interpone en el logro y en la satisfacción de los propios. Costa, M. y López, E. (1994).*
- Son naturales.
- Es más recomendable afrontarlos de manera constructiva que evitarlos.

Tener un hijo, plantar un árbol y escribir un libro es fácil. Lo difícil es criar a un hijo, regar el árbol y que alguien lea el libro.

LA CURVA DE LA HOSTILIDAD

FASE RACIONAL, la mayor parte de las personas suelen ser “razonables” durante bastante tiempo.

FASE DE “DISPARO” o de SALIDA. Cualquier intento por hacer “entrar en razón” a la persona en cuestión suele fracasar. Lo más oportuno será escuchar.

FASE DE ELENTECIMIENTO, este “estar fuera de sí” no dura siempre.

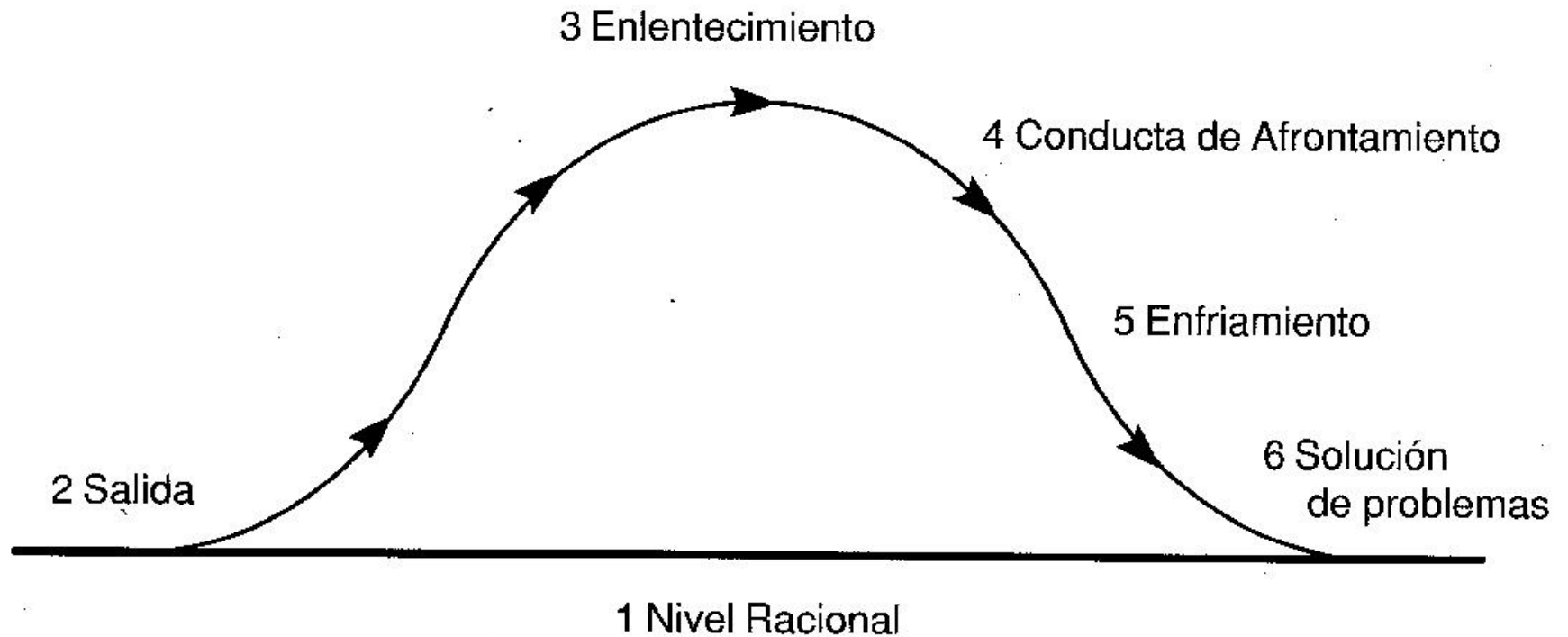
FASE DE AFRONTAMIENTO. Decir algo empático y que reconozca el estado emocional puede contribuir a que éste se extinga y aparezca una fase de calma.

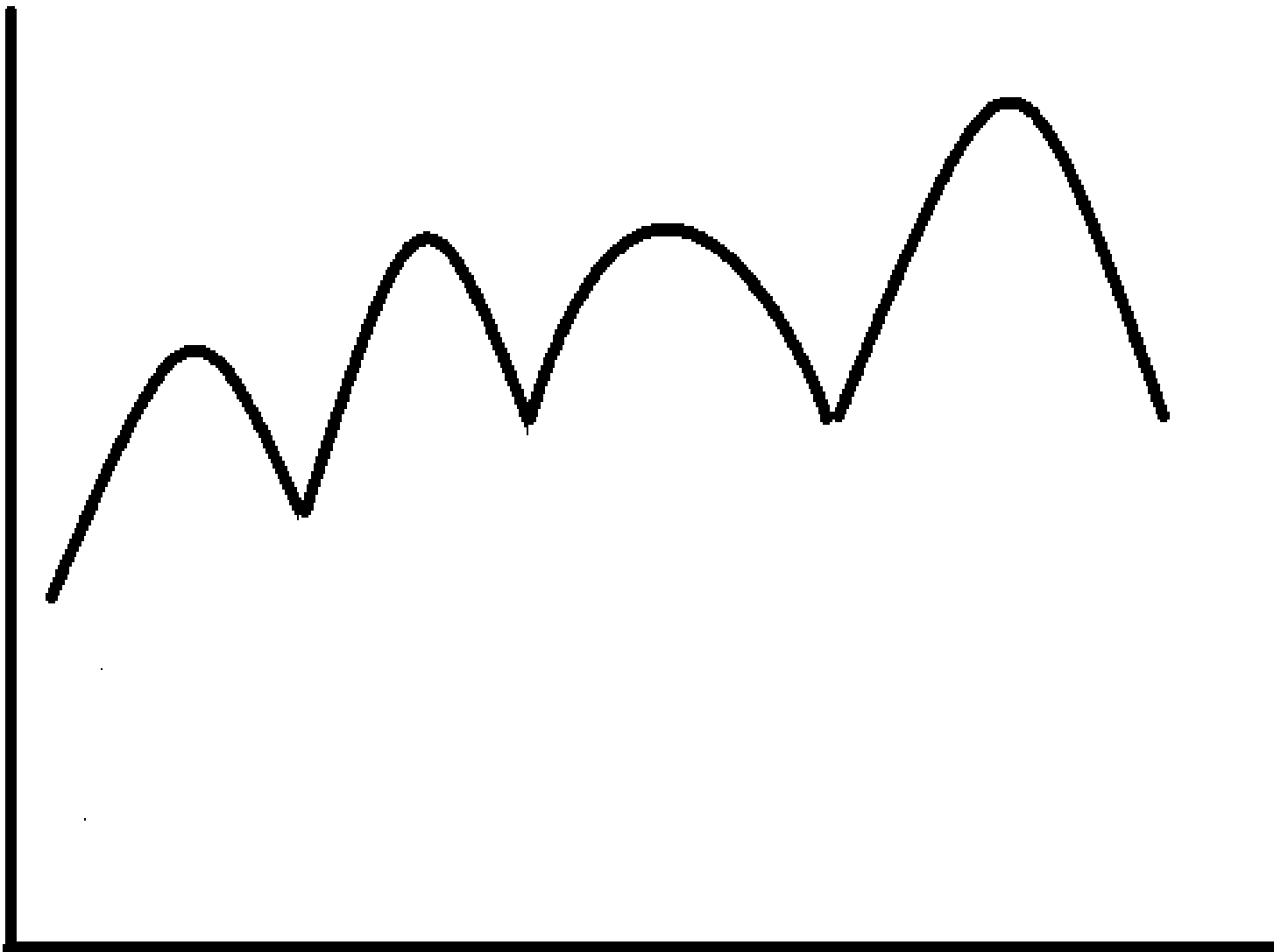
FASE DE ENFRIAMIENTO, la persona en cuestión “se enfría” y llega a estar más calmada.

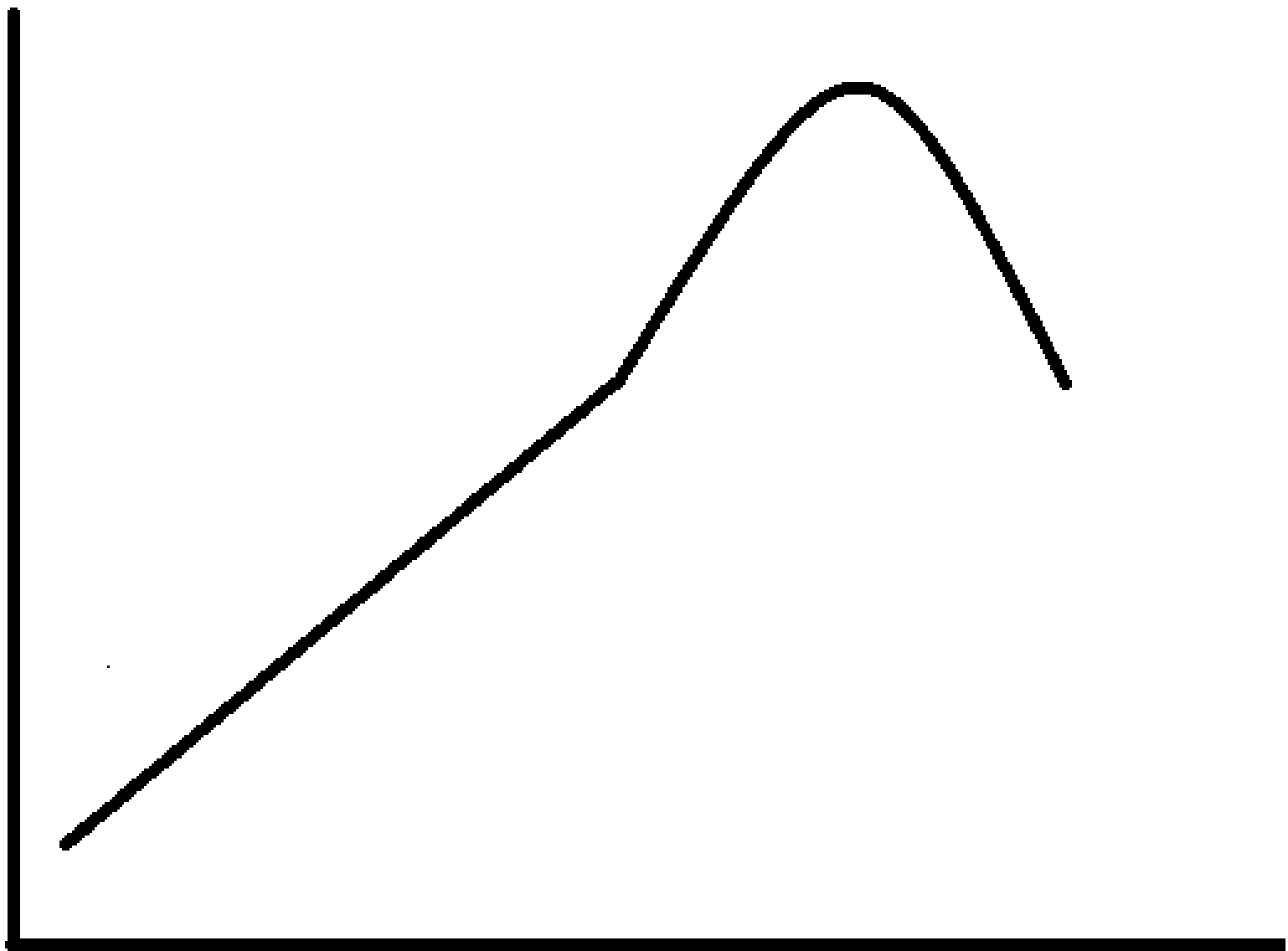
FASE DE SOLUCIÓN DE PROBLEMAS, cuando la persona retorna al nivel racional del que salió es el momento adecuado para afrontar el problema.

¿COMO AFRONTAR LA HOSTILIDAD EN FAMILIA?

CURVA DE LA HOSTILIDAD:







PENSAR EN LAS CONSECUENCIAS

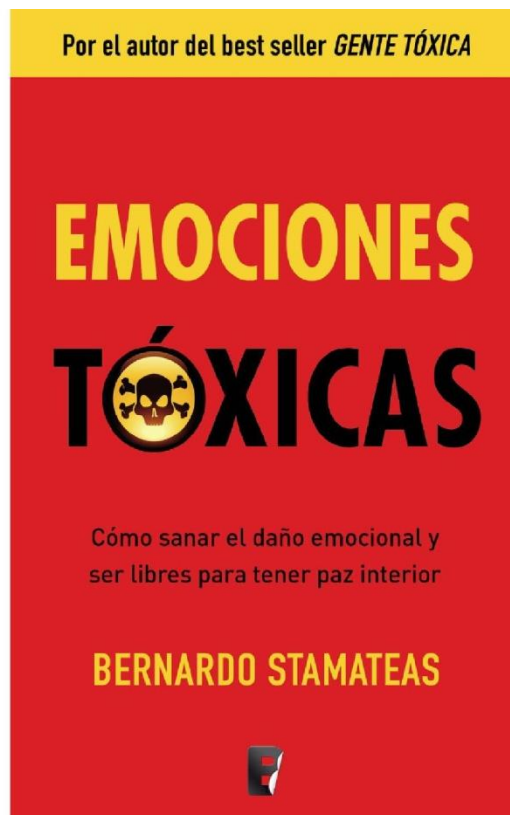
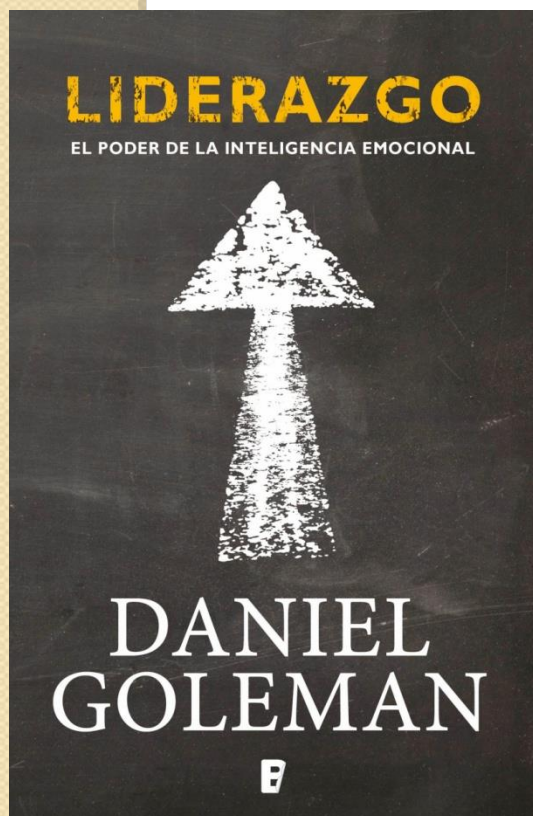
- ❖ ¿DE VERDAD HAY ALGÚN MOTIVO TAN IMPORTANTE PARA SENTIRSE TAN IRRITADO?
- ❖ ¿ESTOY EN UN MAL MOMENTO Y QUIZÁS LO ESTOY PAGANDO CON QUIEN NO DEBERÍA?

AUTOCONTROL EMOCIONAL

- El *autocontrol emocional* nos permite reflexionar y dominar nuestros sentimientos o emociones, para no dejarnos llevar por ellos ciegamente.
- Si fuéramos esclavos de la emoción del momento, estaríamos continuamente actuando de forma irresponsable o impulsiva, y luego nos arrepentiríamos.



LIBROS INTELIGENCIA EMOCIONAL



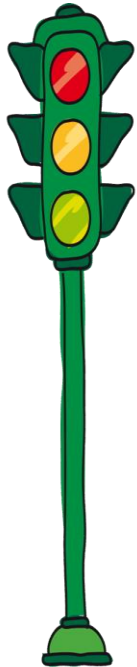
Norberto Levy

La sabiduría de las emociones

Cómo interpretar el miedo, la culpa, la envidia, la vergüenza...



EL SEMÁFORO INTELIGENTE



- **Semáforo rojo:** aquí se incluirían los conflictos que tienen que estar bajo el control adulto.
- **Semáforo amarillo:** el control de la situación se puede y debe compartir.
- **Semáforo verde:** el control de la situación y la responsabilidad es totalmente del hijo o hija.



No!

SEMÁFORO ROJO

Decir NO es una de las grandes habilidades que tenemos que enseñar a los hijos e hijas.

En el semáforo rojo son los adultos los que toman las decisiones, para evitar peligros, para afrontarlos con inteligencia, para preservar el bienestar familiar.

Para ello es clave cuándo y cómo les decimos que “no”.

Los conflictos a la hora de decir NO surgen porque:

- Se evita decir NO: cuando se piensa que la reacción del hijo o hija va a ser negativa, y mantener el NO va a ser muy costoso emocionalmente.
- Se dice NO, pero luego es sí.
- Se dice NO, pero con mucha alteración emocional. La responsabilidad se fomenta al lado del control emocional, y no del temor o la culpabilidad.
- Decir demasiados NO.
- Dar excesivas explicaciones y justificaciones para convencer de por qué se dice NO.

SEMÁFORO AMARILLO

Traduce el conflicto a una oportunidad para que el hijo o hija decida, buscando el compromiso y negociación. Y decidir significa hacer lo que nos gusta....o no.

OBEDIENCIA VS RESPONSABILIDAD

NEGOCIACIÓN

1. Observar y concretar el problema.
2. Ir a realizar cualquier actividad para no actuar con alteración emocional.
3. Y esperar a qué pida algo que necesite o le guste.
4. “Me parece buena idea pero antes.....”
5. Si lo hace, genial; si lo hace lento o de mala manera, respetarlo y sino lo hace no hay sermones ni regañinas y tampoco privilegios.

SEMÁFORO VERDE

- El semáforo verde tiene sentido cuando el hijo o hija encuentra su propio control.
- Supone riesgos que tarde o temprano tienen que correr.
- Hay que aprender a controlar el deseo de controlar.
- Es una muestra de confianza.

Recuerda:

- Debemos dejar de pensar en el niño como un problema que hay que corregir. Debemos descartar la idea de porque somos adultos conocemos siempre la respuesta justa y acertada.
- Cuando surge un conflicto con nuestros hijo, no tenemos que movilizar nuestras fuerzas uno contra otro. Podemos invertir nuestra energía en buscar la clase de soluciones que respeten las necesidades de ambos.

PENSEMOS EN UNA SOLUCIÓN



Ningún mar en calma

hizo experto a un marino.



Fundación
Diagrama

TECNICAS ASERTIVAS PARA DISCUSIONES

- **Disco rayado:** Repetir el propio punto de vista una y otra vez, con tranquilidad, sin entrar en las provocaciones que pueda hacer el otro.
- **Claudicación simulada o banco de niebla:** Dar la razón al otro en lo que consideremos puede haber de cierto en sus críticas, pero negándonos a entrar en mayores discusiones; así aparentamos ceder el terreno, sin cederlo realmente, pues dejamos claro que no vamos a cambiar de postura.
- **Aplazamiento asertivo:** Aplazar la respuesta que vayamos a dar al otro hasta que no sintamos más tranquilos y capaces de responder correctamente.
- **Técnica del sandwich:** La técnica del sándwich, es una manera de decir “no” muy **sutil** y educada, en tres capas.

NO AYUDA:



1. **REPROCHES:** “He vuelto a encontrar huellas en el pasillo.....¿Otra vez haz vuelto a verter el agua?¿Cuántas veces tengo que repetirlo?”
2. **INSULTOS:** “Hoy estamos bajo cero y tú de manga corta.¿Cómo eres tan tonto?”
3. **AMENAZAS:** “Cómo vuelvas a tocar la lámpara, te daré un bofetón”
4. **SERMONES**

NO AYUDA:

1. **ADVERTENCIAS:** “Cuidado, no te quemes” “No te subas ahí, que te caes”
2. **VICTIMISMO:** “¿¿Que intentáis conseguir que me ponga enferma??”
3. **COMPARACIONES:** “Por qué no te parecerás más a tu hermano. El siempre hace las cosas con antelación”
4. **SARCASMO:** “Tienes un examen mañana y te dejas el libro en clase...¿eres muy listo no?”
5. **PROFECÍAS:** “Si continúas siendo tan egoísta, nadie querrá jugar contigo. A este paso vas a quedarte sin amigos”.

EL CONFLICTO PASO A PASO:



1. DESCRIBIR
2. DAR INFORMACIÓN
3. EXPRESAR SUCINTAMENTE
4. COMENTAR LOS PROPIOS SENTIMIENTOS
5. ESCRIBIR UNA NOTA

!CUIDADO!

- CASTIGO FÍSICO.
- CASTIGO PSICOLÓGICO



(Leer artículo)
**“¿Torturamos
psicológicamente a
nuestros hijos?”**



COMUNÍCATE

EL DISFRAZ DE CASTOR



"Nuestro peor problema
de comunicación es
que no escuchamos para
entender, sino que
escuchamos para contestar".

COMUNICARSE

- Comunicarse es de las acciones educativas más difíciles. “LLEGAR AL OTRO” no es fácil.
- En la comunicación, como en el teatro, es muy importante: quién lo dice, cómo lo dice, con qué entonación, cuales son las palabras elegidas es determinante.



LA COMUNICACIÓN

La **comunicación** es el proceso de transmitir y recibir mensajes a través de las palabras y los gestos, la expresión facial y corporal, la mirada, etc.

Tipos:

- **Comunicación verbal:** las palabras y el tono de voz.
- **Comunicación no verbal:** el contacto visual, los gestos faciales, los movimientos corporales, la postura, la distancia corporal, etc.

TIPOS DE COMUNICACIÓN



COMUNICACIÓN AGRESIVA:

- Espontáneos, hablan sin pensar y pueden resultar bruscos.
- Personas con un enfado casi constante, están a la defensiva.
- Quieren conseguir lo que desean, no se preocupan por los derechos ajenos.
- Mandan e intimidan a los demás. Critican, humillan, utilizan el sarcasmo o el insulto.
- Siempre quieren tener la razón y siempre quieren tomar ellos las decisiones.

Conducta no verbal: Expresión enfadada, ceño fruncido, mirada fija y desafiante, muy erguido, hombros y cabeza hacia atrás, tensión corporal, movimientos y gestos exagerados o amenazantes, invade nuestro espacio.

Conducta verbal: Volumen de voz elevado, habla deprisa, sin escuchar, interrumpe a los demás, impone y amenaza

TIPOS DE COMUNICACIÓN

COMUNICACIÓN PASIVA:

- Retraídas, tímidas, con baja autoestima, poco comunicativas.
- No dicen nada cuando algo les molesta, ni dan su opinión por miedo.
- No defienden sus derechos, ceden a los deseos de los demás y se dejan manipular.
- Nunca consiguen hacer lo que realmente quieren, dejan a los demás elegir por ellos, insatisfechos.

Conducta no verbal: mirada esquiva, poco contacto ocular, tristes, asustados, postura hundida, cabeza hacia abajo, alejado,

Conducta verbal: volumen de voz bajo, silencios, cortes al hablar, vacilaciones

TIPOS DE COMUNICACIÓN



COMUNICACIÓN ASERTIVA:

- Se comunica bien con los demás, directo y adecuado a sus sentimientos, deseos y opiniones, sin imponer, ofender o perjudicar a la otra persona.
- Es considerado, respeta los derechos del otro y tiene en cuenta su forma de sentir y de pensar.
- Alegre, expresivo, cooperativo y participativo. Seguro de sí mismo

Conducta no verbal: postura abierta y relajada, expresión tranquila y amable, contacto ocular directo, habla fluida, gestos tranquilos

Conducta verbal: voz firme y segura, habla en primera persona, respeta la opinión de los demás, etc.

LA HISTORIA DE PABLO



UNA COMUNICACIÓN ASERTIVA requiere....

SERTU MISMO



FACILITADORES DE LA COMUNICACIÓN

- Lugar o momento elegido
- Estados emocionales
- Escuchar activamente
- Empatizar
- Hacer preguntas abiertas o específicas: ¿qué podríamos hacer?
- Declaración de deseos, opiniones y sentimientos. (Mensajes Yo, me siento...)
- Mención de conductas y no de personalidad

OBSTACULIZADORES DE LA COMUNICACIÓN

- El lugar o momento elegido
- Estados emocionales que perturban la atención, comprensión y recuerdo
- Acusaciones, amenazas y exigencias
- Preguntas de reproche. JUZGARLO
- Declaraciones del tipo “deberías
- **Rechazar lo que el otro esté sintiendo, por ejemplo: “pues esta mañana no estabas tan mal”.**
- **Interrumpir al que habla.**
- Etiquetas.Generalizaciones
- **Minimizar sus emociones. “ya será para menos”.**
- Ignorar mensajes del interlocutor. **Contar “tu historia” cuando el otro necesita hablarte: “Pues cuando yo tenía tu edad...”**
- **Minimizar sus emociones. “ya será para menos”.**

RECOMENDACIONES PARA COMUNICARSE CON LOS HIJOS

- Emplear un tono positivo y respetuoso (sin ironías, ni ridiculizarlo)
- No gritar ya que si se le grita se le da pie a que él también lo haga.
- Escuchar con atención cuando nos habla sin interrumpir.
- Evitar criticar lo que dice.
- No amenazar y mucho menos si luego no se va a cumplir.
- Evitar las generalizaciones (“estás siempre igual, nunca haces nada, etc.”)
- No compararlos con nadie (ni con amigos, hermanos, etc.)
- Reconocer los pequeños logros del día a día, por pequeños que sean.
- Emplear “mensajes YO” (en primera persona).
- Transmitirle unas expectativas positivas (**Efecto Pigmalion**)

EFECTO PIGMALION

Detrás
de cada niño
pequeño
que cree en
sí mismo
está un padre
que creyó
primero.

Mathew L. Jacobson



Fundación
Diagrama

2 GRANDES TIPOS DE ESCUCHA

1. ESCUCHA ACTIVA

2. ESCUCHA SELECTIVA



Fundación
Diagrama

ESCUCHA SELECTIVA

- La escucha selectiva es aquella que se practica cuando escuchamos seleccionando la información que nos interesa. Escuchamos algunos puntos del mensaje del comunicado, dejando el resto de lado. Prestamos atención tan sólo a una parte del mensaje, aquella que se considera más importante para nosotros

Comunicación



Te escuchas al hablar???

Cuántas veces has utilizado la expresión:
“es que lo que yo quise decir fue...”

Mejoremos la **Comunicación**
Si es Posible !!!

ESCUCHA ACTIVA

- Según la RAE:
 - **Oír:** percibir con el oído los sonidos
 - **Escuchar:** prestar atención a lo que se oye

Oír no es un acto voluntario, los sonidos llegan a nuestros oídos aunque no hagamos nada para que ocurra. Escuchar si es voluntario, necesitamos atención. Se puede oír sin escuchar pero, para escuchar, primero hay que oír.

¿POR QUÉ ES TAN IMPORTANTE ESCUCHAR ACTIVAMENTE?


- Porque daremos confianza.
- Porque la persona que habla se siente valorada.
- Porque escuchar tiene efectos tranquilizantes
- Favorece una relación positiva
- Provocamos respeto
- Es una recompensa para nuestro interlocutor

*SE PRODUCE UN PLACER
NATURAL CUANDO
HABLAMOS CON
ALGUIEN QUE NO LO
SABE TODO, QUE TIENE
LA MENTE ABIERTA Y
ESTÁ DISPUESTO A
ESCUCHAR*









COMO HABLAR PARA QUE SUS HIJOS ESCUCHEN COMO ESCUCHAR PARA QUE SUS HIJOS HABLEN





***No se puede
exigir a los
hijos, lo que no
somos capaces
de hacer como
padres.***



Fundación
Diagrama

GRACIAS POR SU ATENCIÓN

Fundación Diagrama Intervención Psicosocial

Avenida Ciudad de Almería, 10 – bajo

30002 Murcia

T. 0034 968 344 344

diagrama@diagrama.org

www.fundaciondiagrama.es

