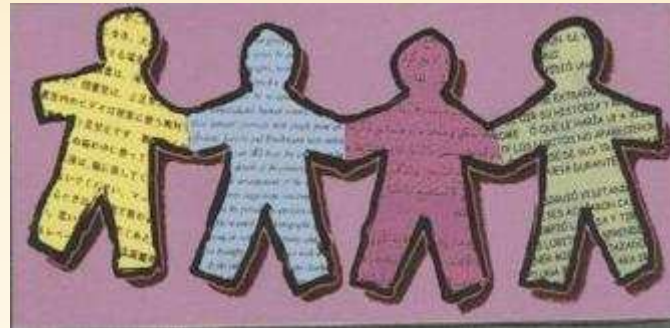


# Educación para el Buen Trato

## III. Asertividad y Resolución de Conflictos





**"La señora Spencer está aquí para su entrenamiento en asertividad."**

# ¿Cómo reacciono ante los conflictos?

	A veces	Muchas veces	Casi siempre
Disminuyo la importancia del conflicto			
Discuto y argumento sin parar			
Evito a la persona con quien tengo el conflicto			
Cedo aunque crea que tengo la razón			
Reclamo hasta que logro lo que quiero			
Peleo físicamente			
Escucho el punto de vista del otro			
Involucro a otras personas			
Desprestigio a mi interlocutor			
Pido ayuda			
Hago bromas acerca del tema			
Me hago la víctima			

# Empatía



# Asertividad



# Resolución conflictos



# ASERTIVIDAD

- “Habilidad de expresar nuestros deseos de una manera amable, franca, abierta, directa y adecuada, logrando decir lo que queremos sin atentar contra los demás. Negociando con ellos su cumplimiento”.
- Se ubica entre **la pasividad y la agresividad**.

# ASERTIVIDAD

- **Pasividad:** evitamos decir o pedir lo que queremos o nos gusta.
- **Agresividad:** al pedir lo hacemos de forma tan violenta que nos descalificamos nosotros mismos.
- **Asertividad:** saber **pedir**, saber **negarse**, **negociar** y ser **flexible** para poder conseguir lo que se quiere, **respetando** los derechos del otro y **expresando nuestros sentimientos** de forma clara. Consiste también en hacer y recibir **cumplidos**, y en hacer y aceptar **quejas**.

# RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

- Los conflictos son una parte inevitable de la vida social. Enfrentarlos en forma abierta y constructiva habitualmente implica un crecimiento personal.
- Las personas reaccionan de formas diferentes al conflicto:
  - ✓ Formas poco constructivas: evitando el conflicto, confrontándose agresivamente.
  - ✓ Formas constructivas: arbitraje, negociación y mediación.

# ASERTIVIDAD: ¿Cómo?

- **Tener muy claros los objetivos.** No confundir la emoción con el objetivo. “Lo que cuenta son los hechos y no las palabras”.
- **Huir de juicios de intenciones** (Cuento de la guitarra)
- **Crear la oportunidad**, plantear un tiempo y un espacio. Crear la oportunidad es buscar al otro y plantear, aunque sea por enésima vez, el tema que nos ocupa.

# ASERTIVIDAD: ¿Cómo?

## REQUISITOS:

- 1. Describir los hechos concretos.** En este punto es donde más tenemos que evitar hacer los juicios de intenciones

Ej: No se trata de decir “eres un vago” sino decir, “vengo observando que te levantas desde hace ya varias semanas a la hora de comer”.

# ASERTIVIDAD: ¿Cómo?

**2. Manifestar nuestros sentimientos y pensamientos.** Comunicar de forma contundente y clara cómo nos hace sentir aquello que ha ocurrido y qué juicio moral o de pensamiento nos despierta. No se trata de que el otro lo encuentre justificado o no.

Ej: “Me entristece...”; “me siento frustrado...”

# ASERTIVIDAD: ¿Cómo?

- 3. Pedir de forma concreta y operativa lo que queremos que haga.** No se trata de hablar de forma general o genérica: “quiero que seas más educado”, sino que hay que ser concreto y operativo: “quiero que quites los pies de mi mesa”.

# ASERTIVIDAD: ¿Cómo?

**4. Especificar las consecuencias.** Es decir, aquello que va a ocurrir cuando haga lo que se le ha pedido, especificando lo que va a obtener de forma positiva.

Ej: “Cuando te atrases, avísame, así *podré esperarte más tranquilo*”

# ASERTIVIDAD: nuestros ejemplos

## 1. Ser puntual en una cita:

- “Uyy, podríamos coordinar nuestros relojes y así llegar los dos al mismo tiempo”.
- “Un signo de respeto mutuo es que cumplamos con llegar a la hora convenida”
- “Acordamos reunirnos a una hora x en la reunión, sin embargo, llegaste tarde. ¿Qué te pasó? Estaba preocupado.
- “Esta entrevista es muy importante y es necesario dedicarle el tiempo adecuado, pero como usted se atrasó, vamos a tener que agendar esta entrevista para otra ocasión, ya que tengo otro compromiso”

# ASERTIVIDAD: nuestros ejemplos

## 2. Señalar los errores en un trabajo presentado:

- “Tu trabajo quedó bien, sin embargo podría ser mejor (si cambias la portada, el estilo, el tema, las conclusiones). Si lo intentas de nuevo, no te preocupes, yo te puedo ayudar”
- “Te felicito por tu esfuerzo y compromiso con tu trabajo. ¿Crees que podrías mejorarlo aún más? ¿Qué le harías?”
- “Primero no inculpar a nadie, asumiendo la responsabilidad común y reparar el error entre todos”.

# ASERTIVIDAD: Un ejemplo

<b>Hecho</b>	<b>Sentimiento</b>	<b>Petición</b>	<b>Consecuencia</b>
<p>Hace tres semanas te pedí tu planilla de jefatura y aún no me la has entregado</p>	<p>Esto me molesta, me frustra, porque no avanzamos. Entiendo que estés ocupado, pero tenemos un plazo, hay un prof. Jefe que espera tu informe para preparar su trabajo.</p>	<p>Te pido que te pongas al día hoy mismo y me entregues los documentos al final de la tarde.</p>	<p>Así me ayudas a mí, y ayudas al resto del equipo de profesores en las tareas que cada uno tiene, haciéndonos sentir agradados porque somos equipo y nos ayudamos unos con otros.</p>

# ASERTIVIDAD: Un ejemplo

<b>Hecho</b>	<b>Sentimiento</b>	<b>Petición</b>	<b>Consecuencia</b>
La semana pasada te ofreciste para hacer una ficha de orientación y no sólo la hiciste sino que preparaste material para todo el nivel.	Esto me hizo sentir tan contenta y apoyada, porque yo no tenía el tiempo, sentí que somos un equipo y podemos trabajar juntos.	Te agradezco enormemente tu disposición y te pido que sigas animando así nuestro trabajo.	Así tal vez otros sigamos tu ejemplo y nuestra carga de trabajo diaria se vea aliviada al ser compartida entre todos.

# ASERTIVIDAD: Ejercicio

Elegir una situación que tenga connotación “negativa” y otra “positiva” y expresarlas asertivamente siguiendo el siguiente formato:

<b>Hecho</b>	<b>Sentimiento</b>	<b>Petición</b>	<b>Consecuencia</b>
--------------	--------------------	-----------------	---------------------