

# “Habilidades de la comunicación en la resolución de conflictos grupales”



**Luis Marcelo Mora Cabello**  
**Agosto 2007**

# Estilos de comportamiento ante el conflicto

1. **Colaborativo:** Alta importancia a la relación y al resultado.
2. **Competitivo:** Baja importancia a la relación y alta al resultado.

# Estilos de comportamiento ante el conflicto

- 3. Acomodativo:** Alta importancia a la relación y baja al resultado.
- 4. Evitativo:** Baja importancia a la relación y al resultado.
- 5. Compromiso:** Intermedia importancia tanto de la relación como del resultado

# Conductas comunicativas en la resolución de conflictos.

1. Pasiva
2. Agresiva
3. Asertiva



# Conductas de comunicación

## PASIVA

- Incapaces de decir “no” a demandas contra los propios intereses.
- Inseguridad de sus sentimientos, tratan de agradar a todos.
- Sentimientos de incomprensión, desamparo, baja autoestima.
- Sensación de bajo control de las situaciones y propias reacciones a la hora de enfrentarlas.

# Comunicación pasiva

- **Elementos verbales:** no verbalizan en abundancia, afirmaciones poco claras:
  - Quizás, bueno, supongo, no quiero molestar, realmente no es importante, uso de monosílabos.



# Comunicación pasiva

- **Elementos no verbales:** expresión facial seria, mirada hacia abajo, nunca directa a los ojos, más bien hacia uno de los lados de la cara del otro, gestos de la mano escasos.
- **Elementos paraverbales:** silencios prolongados, tono de voz bajo y titubeante, uso de muletillas, velocidad de muy lenta a rápida.

# Conductas de comunicación AGRESIVA

- Comunicación unidireccional, sin escuchar al interlocutor.
- Falta de respeto a los demás por considerarse en único importante y con opinión independientemente del contexto y de sus interlocutores.
- Con frecuencia pierden el control de la situación y de sus propios recursos.

# Comunicación agresiva

- **Elementos verbales:** Formas imperativas, críticas al comportamiento de los demás y expresiones amenazantes:
  - Haz, deberías, mal, harías bien en, ten cuidado con, si no lo haces, etc.



# Comunicación agresiva

- **Elementos no verbales:** Expresión facial tensa, ceño fruncido, sin sonrisas, mirada directa a los ojos, fija y continua, gestos con las manos abundantes, indicadores de amenazas, no respeta distancia íntima.
- **Elementos paraverbales:** Voz elevada, enfática, fluidez adecuada pero muy rápida, habla mucho.

# Conductas de comunicación

## ASERTIVA

- Es capaz de expresar sus sentimientos, ideas y opiniones defendiendo sus derechos y respetando los de los demás.
- Se adapta al contexto, contribuyendo a facilitar la solución.
- Personas honradas, comprensivas, y se comportan de un modo maduro, íntegro, racional.

# Comunicación asertiva

- **Elementos verbales:** primera persona:
  - Opino, pienso, necesito, creo, hagamos, ¿cómo lo podemos resolver?, ¿qué te parece si?, ¿qué piensas?, etc.



# Comunicación asertiva

- **Elementos no verbales:** Expresión facial distendida, sonrisa acordes a las circunstancias, contacto ocular directo aunque no siempre fijo, gestos de manos relajados.
- **Elementos paraverbales:** volumen y voz adecuados, habla fluida y directa.

# Habilidades necesarias para la resolución de conflictos

- **Emitir libre información:** facilitar información sobre nosotros mismos cuando se nos pregunta.
- **Hacer autorrevelaciones:** aportar opiniones sobre el tema que se está tratando.
- **Escucha activa:** estar psicológicamente disponible y atento al mensaje del interlocutor.
- **Empatizar:** escuchar activamente las emociones y sentimientos del otro y entender los motivos.

# Habilidades para

- **Para formular una crítica:** describir con precisión la situación que resulta incómoda o molesta.
- Para solicitar cambios en el comportamiento o en la realización de tareas.
- Pedir que el otro confirme o exprese desacuerdo.

# Habilidades para

- **Hacer preguntas:** abiertas o cerradas.
- **Emitir mensajes yo.**
- **Hacer elogios:** debe ser justificado, sincero y personalizado, debe ser lo más específico posible, centrándose en describir la conducta que queremos elogiar, que en el calificativo de la persona.

# Resumen

Relación	+	<b>Acomodativo</b> Perder/Ganar Pasivo	<b>Compromiso</b> Asertivo	<b>Colaborativo</b> Ganar/Ganar Asertivo
	-	<b>Evitativo</b> Perder/Perder		<b>Competitivo</b> Ganar/perder Agresivo
		-	<b>Resultado</b>	+