

## COMUNICACIÓN

### Actividad 2: Gestionando conflictos

Actividades para promover las habilidades personales, sociales y para aprender de los alumnos adultos

Descripción de iniciativas comprendidas en este manual.

Título/nombre?	Gestionar el conflicto
Habilidad LifeComp tratada	<input type="checkbox"/> Autorregulación <input type="checkbox"/> Flexibilidad <input type="checkbox"/> Bienestar <input type="checkbox"/> Empatía <input checked="" type="checkbox"/> Comunicación <input type="checkbox"/> Colaboración <input type="checkbox"/> Predisposición al crecimiento <input type="checkbox"/> Pensamiento crítico <input type="checkbox"/> Gestión de aprendizaje
Duración <sup>1</sup>	50 minutos
Tipo de actividad	Discusión en grupo de trabajo y juego de rol
Descripción corta	Esta actividad tiene como objetivo destacar que, sea en un medio personal o profesional, todos pueden experimentar conflictos, y si estas situaciones se gestionan correctamente, pueden ofrecer oportunidades para el crecimiento personal.
Objetivos	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Aprender más sobre los obstáculos comunicativos</li> <li>➤ Mejorar las habilidades de los participantes a la hora de resolver conflictos y superar los desafíos comunicativos</li> </ul>
Montaje <sup>2</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 1 facilitador</li> <li>➤ 1 sala que permita la interacción del grupo</li> <li>➤ Sillas arregladas en forma de U para alentar la participación y la discusión</li> <li>➤ Proyector o pantalla grande, si es posible</li> </ul>
Consejos para los facilitadores <sup>3</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Anime la participación activa y la escucha respetuosa entre los participantes.</li> <li>➤ Esté preparado para ofrecer guía y apoyo durante las discusiones o actividades si surgen conflictos entre los participantes.</li> <li>➤ Fomente una atmósfera de comprensión mutua y aliente a los participantes a tener en cuenta los diferentes puntos de vista.</li> </ul>

<sup>1</sup> Se puede organizar distintas veces

<sup>2</sup> Materiales y recursos necesarios para la implementación, incluidos los recursos financieros, humanos, y los espacios. En caso de que se necesite una hoja de trabajo, por favor, utilizar el documento siguiente para prepararla.

<sup>3</sup> El que una persona necesita saber per implementar la actividad

	<ul style="list-style-type: none"> <li>✧ Quien habla y quien escucha deberían hacer turnos para intercambiarse los papeles de modo que cada uno tuviera la oportunidad de expresar sus pensamientos y sentimientos.</li> <li>✧ El objetivo de esta actividad no es solucionar un problema en particular, sino tener una discusión segura y llena de sentido y entender el punto de vista del otro.</li> </ul>
Paso a paso	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El facilitador presenta hechos importantes sobre los obstáculos comunicativos y la resolución de conflictos (para más información, ver la hoja de trabajo de Material para facilitadores)</li> <li>2. El facilitador explica los objetivos de la actividad de grupo y su relevancia en lo que respecta a sus vidas personales y profesionales.</li> <li>3. El facilitador divide a los participantes en parejas y les invita a elegir una situación de conflicto potencial para que puedan aplicar los conocimientos obtenidos en la presentación</li> <li>4. El facilitador presenta un ejemplo: Tu vecino celebró una fiesta anoche y tu familia entera no pudo dormir; habla con él de esto y hazle saber que estás enojado. ¿Qué planteamiento utilizarías? ¿Cómo sería el tono de tu comunicación?</li> <li>5. Se anima a los participantes a enfrentarse a las situaciones potenciales adoptando el papel de quien habla y de quien escucha, y turnándose para intercambiarse los papeles de manera que cada uno tenga la oportunidad de expresar sus pensamientos y sentimientos. Cualquiera de los dos puede pedir una pausa en cualquier momento.</li> </ol>
Sesión informativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>✧ ¿Crees que tienes la habilidad de resolver conflictos?</li> <li>✧ ¿Cuándo fue la última vez que tuviste un conflicto con un amigo o familiar?</li> <li>✧ ¿Cómo te enfrentas a las críticas?</li> <li>✧ ¿Te consideras una persona crítica?</li> <li>✧ ¿Cuál es tu actitud frente al conflicto? ¿Evitarlo? ¿O enfrentarte?</li> <li>✧ ¿Cuáles son las cosas que desearías hacer mejor cuando te encuentras en una situación conflictiva?</li> </ul>
Referencias	<p><a href="https://extension.usu.edu/relationships/research/effective-communication-skills-resolving-conflicts">https://extension.usu.edu/relationships/research/effective-communication-skills-resolving-conflicts</a></p>



# Gestionar el conflicto – Material para facilitadores

## Hoja de trabajo – Comunicación

Mucha gente es consciente de que la resolución efectiva de conflictos exige comunicación, pero es importante destacar que las pautas negativas de comunicación pueden, de hecho, empeorar la situación e intensificar el conflicto.

**He aquí algunos de los desafíos de comunicación que se pueden dar:**

### **Diferencias en estilo de comunicación:**

- ✓ Todo el mundo tiene una manera singular de comunicarse, y a menudo se basa en nuestras experiencias familiares, cultura, género, y otros muchos factores.
- ✓ Algunos de nosotros tenemos tendencia a ser más escandalosos, abiertos o emotivos, comparados con otros. Nuestras pasadas experiencias pueden crear expectativas que generalmente no se comunican verbalmente a los demás, lo que puede provocar tensiones y malentendidos.
- ✓ Hablar de nuestras circunstancias y percepciones puede ayudar a aclarar expectativas por nuestra parte y otras, y puede ayudar a resolver conflictos.

### **El tono de voz/lenguaje corporal:**

- ✓ La comunicación es mucho más que las palabras que decidimos utilizar. Cuando emitimos un mensaje conflictivo de forma que nuestro tono de voz y lenguaje corporal no coinciden con nuestro mensaje, a menudo provocamos confusión y frustración.
- ✓ Es importante ser consciente de nuestro tono y postura física.

### **Obstáculos de comunicación:**

Esto ocurre a menudo cuando dos personas hablan de tal manera que ninguna de las dos se siente entendida. Los investigadores consideran particularmente negativos cuatro estilos de comunicación:

#### **Crítica**

Aunque es natural tener preocupaciones sobre acciones específicas, es crucial evitar degradar a alguien como persona basándose en estas acciones. Los comentarios se centran en comportamientos, mientras que la crítica tiene como objetivo negativo las intenciones y el carácter de una persona. Por ejemplo, un comentario se puede formular con forma de queja (“me puse muy nervioso anoche porque no me llamaste para decir que habías llegado bien”) en contraposición con la crítica (“Sólo piensas en ti mismo. Prometiste que llamarías al llegar.”)

#### **Desprecio**

A menudo se manifiesta a través del lenguaje corporal, como cuando se ponen los ojos en blanco, cuando se sonríe de forma burlona, o cuando se utilizan los insultos, el sarcasmo y los comentarios ofensivos. Envía claramente un mensaje de disgusto y falta de respeto por la otra persona.

#### **A la defensiva**



Una respuesta habitual a la crítica y el desprecio, dado que es natural que queramos protegernos. Cuando nos ponemos a la defensiva, tenemos tendencia a dejar de escuchar el punto de vista de la otra persona, lo que anula la comunicación.

### **Evasivas**

Esto hace referencia a inhibir la comunicación y negarse a participar en la discusión. Es similar a la forma que tienen los niños pequeños de callar cuando están enfadados. Sin comunicación, es imposible lograr la resolución del conflicto.

### **Algunos ejemplos adicionales de obstáculos de comunicación incluyen (Miller & Miller, 1997):**

- Órdenes (“¡Deja de quejarte!”)
- Advertencias (“Si haces esto, te arrepentirás.”)
- Prédicas (“No deberías actuar de esta manera.”)
- Consejos (“Espera un par de años antes de decidirte.”)
- Sermones (“Si haces esto ahora, nunca llegarás a ser un adulto responsable.”)
- Concesiones, sólo para mantener la paz (“Tienes razón.”)
- Ridiculización (“De acuerdo, niño pequeño.”)
- Interpretación (“No lo piensas en serio”)
- Simpatía (“No sufras, todo se arreglará”)
- Cuestionar (“¿Quién te ha metido esta idea en la cabeza?”)
- Desviar la atención (“Hablemos de otra cosa más agradable.”)

Los obstáculos de comunicación son muy comunes; sin embargo, no promueven una resolución saludable de conflictos y a menudo provocan una intensificación. Es importante reconocerlos y esforzarse por comunicarse con efectividad de forma que los obstáculos se puedan resolver.

### **MODOS DE RESOLVER CONFLICTOS:**

#### **Suavizar la perspectiva**

- ✓ Comience la comunicación con algo positivo y exprese primero admiración o reconocimiento, céntrese en los problemas de uno en uno y hágase responsable de sus pensamientos y sentimientos.
- ✓ Cuando exprese el problema, empezar el mensaje con “yo” en vez de “tú” puede disminuir la tendencia defensiva y promover interacciones positivas con los demás (Darrington & Brower, 2012).

#### **Intente calmar la situación**

- ✓ Intente impedir que una interacción cada vez más negativa llegue más lejos haciendo una pausa o haciendo esfuerzos por calmar la situación.



- ✓ Esto es importante porque cuando surgen conflictos, a menudo experimentamos un intenso estrés emocional y físico que puede tener impacto en nuestra habilidad para pensar y razonar, lo que puede comportar bloqueos comunicativos (Gottman & DeClaire, 2001)

## **Habilidades efectivas para hablar y escuchar**

### **Las normas para quien habla incluyen:**

- ✓ Quien habla debería compartir sus pensamientos, sentimientos y preocupaciones... y no expresar las preocupaciones que él/ella cree que tiene quien escucha.
- ✓ Utilizar afirmaciones en primera persona cuando se habla para expresar cuidadosamente pensamientos y sentimientos.
- ✓ Hacer afirmaciones cortas, para asegurarse de que quien escucha no quede abrumado de información.
- ✓ Detenerse después de cada afirmación corta, de modo que quien escucha pueda parafrasear, o repetir en sus propias palabras, lo dicho, para asegurarse de que lo entiende. Si la paráfrasis no es del todo correcta, es necesario rehacer con cuidado la afirmación para ayudar a quien escucha a entenderla.

### **Las normas para quien escucha incluyen:**

- ✓ Parafrasear lo que dice quien habla. Si no queda claro, pedir aclaración. Continúa hasta que quien habla indique que el mensaje se ha recibido de forma correcta.
- ✓ No discutir ni dar una opinión sobre lo que dice quien habla; esperar a hacerlo hasta que te toque hablar, y entonces hacerlo de forma respetuosa.
- ✓ Mientras sea el turno de quien habla, quien escucha no debería decir nada ni interrumpir, si no es para parafrasear una vez quien habla ha terminado.

