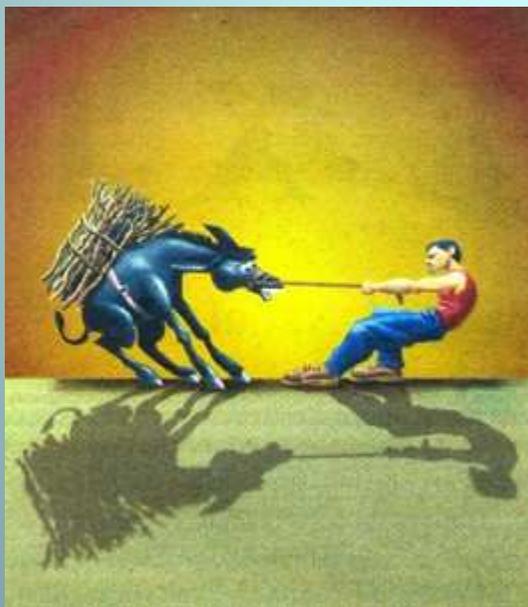


¿CÓMO RESUELVE LAS SITUACIONES DE CONFLICTO?



¿CUÁL ES SU ACTITUD ANTE LA VIDA?

PROACTIVO



REACTIVO

CUANDO EXPRESE DISGUSTO (I)

“Siempre que sea posible a solas y calmado”

- a) **Comente sobre la conducta** de la otra persona más que atacarla personalmente.
En presente.
- b) Intente usar **frases con “Yo”**. Ejemplo:
“Cuando haces ..., yo siento,...”
- c) Cuando sea posible, **ofrezca una sugerencia** para una conducta alternativa “¿qué podemos hacer para que no vuelva a ocurrir?” o “me gustaría...”

CUANDO EXPRESE DISGUSTO (II)

- d) **Motive** comentando las consecuencias positivas de dicho cambio.
- e) **Prémiese** cada vez que se obligue a realizar una respuesta asertiva (consiga o no los resultados deseados).
- f) **No se culpabilice** cuando reaccione de forma inhibida o agresivamente. Intente imaginarse cómo lo habría hecho correctamente y cómo mejorar su actuación la próxima vez.

TÉCNICA PARA EMITIR PETICIONES Y CRITICAS

- D** - Describir la situación: **Hechos** objetivos
- E** - Expresar los **sentimientos**: Mensaje yo
- S** - Sugerir **cambios** (pedir o acordar entre ambos)
- E A** - Elogio / **Aceptación**: Terminar reforzando la conducta adecuada.

CÓMO RESPONDER A LAS CRÍTICAS

- 1) Busque el **sitio apropiado**
- 2) **Escuche**
- 3) **Compruebe** comprensión
- 4) **Agradezca** la crítica
- 5) **Acepte** la parte de la crítica con la que esté de acuerdo, discúlpese y sugiera un cambio
- 6) **No ceda** ante la parte de la crítica con la que no esté de acuerdo



ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO ASERTIVO

Disco roto: Repetir textualmente nuestro argumento una y otra vez con serenidad hasta que ceda el otro.

Acuerdo parcial: Admitir el error pero no una etiquetación global de tu persona.

ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO ASERTIVO (II)

Técnica del aplazamiento asertivo:
Dejarlo para otro momento.

Ironía asertiva: Responder positivamente a una crítica hostil.

ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO ASERTIVO (III)

Técnica de la pregunta asertiva: Consiste en obtener información que podrá utilizar en su argumentación (especialmente útil con las críticas genéricas).

Técnica de la claudicación simulada: Ceder terreno aparentemente, sin cederlo realmente.

M^a Carmen Camacho Gil

ccamachogil@gmail.com

Tel.: 630610717

*Usuaría Nº 172 del Banco del Tiempo
de Rivas Vaciamadrid.*

Marzo, 2011