

# ¿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.

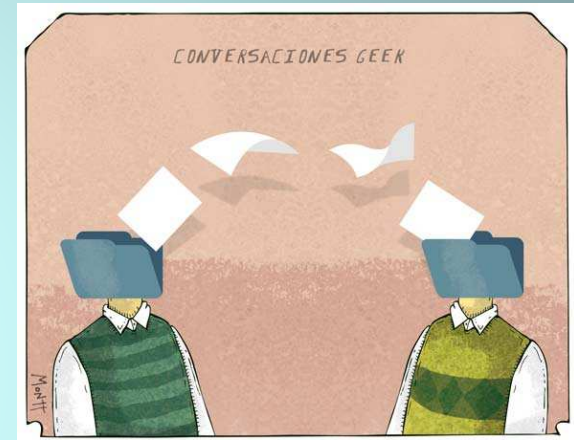
# TÉCNICA PARA EMITIR PETICIONES Y CRITICAS

- 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<sup>a</sup> Carmen Camacho Gil

[ccamachogil@gmail.com](mailto:ccamachogil@gmail.com)

*Tel.: 630610717*

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

*Marzo, 2011*