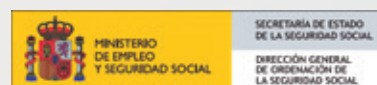
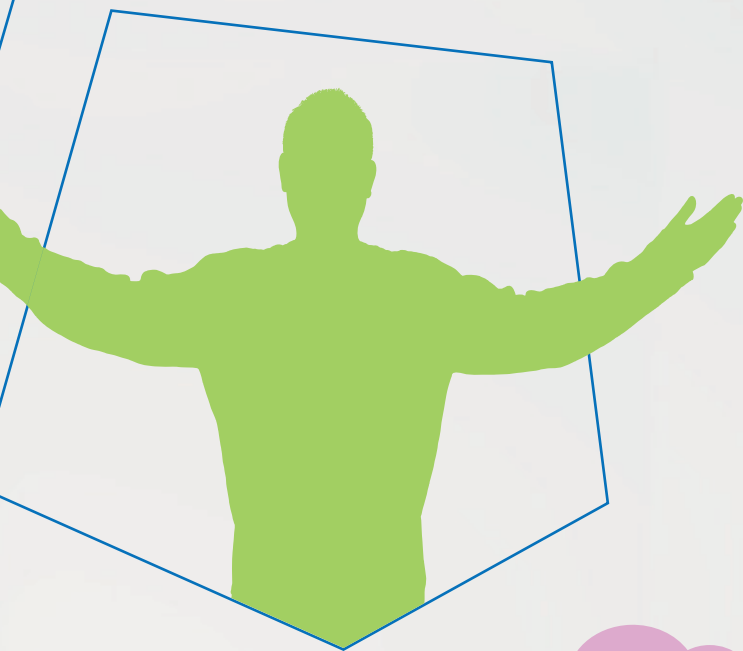


Colección
**ACCIÓN
SOCIAL**

Mejorar las relaciones humanas clave
para la salud psíco-física en el sector
de la discapacidad y dependencia

Guía de educación preventiva para el asesoramiento en riesgos psicosociales: comunicación y gestión de conflictos

EN LECTURA FÁCIL



Plan General de Actividades Preventivas
de la Seguridad Social



Activa Mutua



Dirección:

Ceferino Fernández Serrano. Activa Mutua
Antonio Andújar Olivares. Activa Mutua
Jorge-Martín Pérez García. Presidente Cuarto Sector

Coordinación:

Jose Pedro Triano Ortiz. Activa Mutua
Alfred Barredo Matarredona. Activa Mutua

Autoría:

Marta Cabezas Reyes. Activa Mutua
Gloria Palao Valero. Activa Mutua

Coordinación Adaptación a Lectura Fácil:

Luis Lanne-Lenne Ortega. Instituto Lectura Fácil S. Coop. And.

Adaptación a lectura fácil:

Encarnación Torres Calderón. Cuarto Sector S. Coop. And.
Concha Modet Álamo. Cuarto Sector S. Coop. And.
David Morales Zamora. Cuarto Sector S. Coop. And.
Luis Lanne-Lenne Ortega. Cuarto Sector S. Coop. And.
Sandra Rodríguez Montero. Cuarto Sector S. Coop. And.

Ilustraciones:**Validación de textos en lectura fácil:****ANIDI. Asociación en favor de las personas con discapacidad intelectual de Dos Hermanas. Sevilla.**

Juan Francisco Barea Castillo.
Laura Hinojosa Gutiérrez.
Laura Monje Rivero.
José Antonio Pérez Adame.
Yolanda Rodríguez García.

Edición y Maquetación:

Industrias Gráficas y Manipulados AFANIAS.

Pictogramas:

Sergio Palao Procedencia: ARASAAC (<http://catedu.es/arasaac/>)
Licencia: CC (BY-NC-SA)

**Plan General de Actividades Preventivas de la Seguridad Social**

“La siniestralidad existente en el sector de servicios para y con personas con discapacidad, nos permiten, desde el Departamento de Prevención de Riesgos Laborales, ofrecer una actuación educativa preventiva específica frente al estrés como un factor prevalente de riesgo para la salud psico-física, y de acuerdo al PGAP actualmente en vigor”.



Este pictograma informa que el texto al que acompaña es de lectura fácil.



La información que se da en el texto es la misma que en el texto original, pero mediante frases cortas, expresiones sencillas e imágenes accesibles.

En el proceso de adaptación a lectura fácil participan personas con dificultades de comprensión lectora.

En muchos lugares de Europa ya se emplea este sistema.

Muchas personas, dicen que con la lectura fácil están mejor informadas.

La adaptación a Lectura Fácil de los textos hace que no se pueda utilizar, en toda su extensión, las normas de redacción sobre igualdad de género.

En este documento aparecen textos técnicos que no se ha realizado su adaptación a lectura fácil por indicación de los autores, se han identificado con distinto color de letra y enmarcados en un recuadro.

institutolecturafacil.org

Notas: Los recursos que se ofrecen en este documento (texto, pictogramas, imágenes, etc), al igual que los Materiales elaborados a partir de éstos, se publican bajo Licencia Creative Commons (BY•NC•SA), autorizándose su uso siempre que se cite la fuente, autor, se compartan bajo la misma licencia y NO SE HAGA UN USO COMERCIAL DE LOS MISMOs. Queda excluido de este permiso, por tanto, el uso de estos recursos dentro de cualquier producto o publicación con fines comerciales.

Para cualquier otro uso quedan rigurosamente prohibidas, sin la autorización por escrito de los titulares del "Copyright", bajo las sanciones establecidas por las leyes, la reproducción total o parcial de estos materiales por cualquier medio o procedimiento, comprendida la reprografía y el tratamiento informático.

Cláusula de exención de responsabilidad:

Este documento tiene un carácter divulgativo y orientativo, y pretende poner a disposición de cualquier persona interesada la información que contiene. No obstante, es preciso puntualizar lo siguiente:

La información que se ofrece es meramente informativa y carece de efectos vinculantes.

La información que se ofrece podría no ser exhaustiva, exacta o actualizada.

PRESENTACIÓN

**“La verdadera comunicación no comienza hablando sino escuchando,
la principal condición del buen comunicador, es saber escuchar”**

(Mario Kaplún)

Es imposible no comunicar, comunicamos mas allá de las palabras, con nuestros gestos, silencios, posturas incluso a través de una simple mirada, transmitimos información, ideas, opiniones, creencias, actitudes, sentimientos, emociones, cuando comunicamos de alguna forma estamos dando a conocer a nuestro interlocutor nuestro mundo interior, compartimos aquello que pensamos, sentimos o hacemos y a la vez nos asomamos y exploramos lo que el otro siente, hace y piensa.

La comunicación como seres sociales es necesaria para nuestro bienestar psicológico pero también puede ser una fuente de estrés importante y producir malestar emocional, sobre todo si nuestro estilo de comunicación no es el adecuado y fomenta relaciones abusivas basadas en el abuso, la inhibición o la agresividad.

Afortunadamente todos con o sin discapacidad contamos con la capacidad y habilidad suficiente que nos permite aprender nuevas formas de proceder que contribuyan a mejorar la calidad de nuestras relaciones y nuestro propio desarrollo personal.

La guía que en estos momentos tiene entre sus manos, pretende partiendo de un formato práctico y sencillo, dotar de las herramientas y estrategias necesarias a todos los profesionales que ejercen su labor en el ámbito de la atención directa a las personas con discapacidad, tengan o no discapacidad, como al resto de grupos de interés de nuestras organizaciones para que puedan llegar a comunicarse de forma eficaz, defiendan sus derechos como personas, aprendan a resolver los problemas que puedan surgir en las relaciones interpersonales y a manejar los problemas de conducta que pueden darse en algunos usuarios, ya que estos suponen un esfuerzo sobreañadido siendo considerados una de las principales fuentes de estrés y conflicto.

Este texto está elaborado en lectura fácil para que pueda ser comprendido por cualquier persona, puesto que consideramos importante que la información pueda llegar a todo el mundo sin excepción, especialmente a aquellas personas con dificultades de comprensión lectora.

Os invitamos a disfrutar de su lectura y esperamos que los consejos, pautas y orientaciones que se dan a lo largo de la misma os sirvan de apoyo en vuestro ejercicio profesional y también podáis aplicarlos para mejorar las relaciones interpersonales que se dan en vuestra vida personal.

Por último nos gustaría agradecer a todos los profesionales que con sus aportaciones han hecho posible la elaboración de este documento.



Ferrán Plana Rocasalbas
Subdirector General



PRESENTACIÓN

“La verdadera comunicación no comienza hablando sino escuchando, la principal condición del buen comunicador, es saber escuchar”
Lo dijo Mario Kaplún.

Las personas nos comunicamos con otras personas con palabras, también con gestos de la cara, con silencios y con posturas del cuerpo. De esta forma, decimos muchas cosas a las personas que nos rodean, como, por ejemplo: opiniones, creencias, ideas, y sentimientos. Cuando nos comunicamos con otras personas, también conocemos lo que sienten, lo que piensan y lo que hacen.

La comunicación entre las personas es necesaria y nos produce bienestar, aunque también es un motivo de **estrés** y malestar cuando la comunicación provoca que me sienta maltratado.

Todas las personas tenemos la capacidad para aprender nuevas formas de comunicación que mejoren nuestras relaciones.

estrés: es la reacción de nuestro cuerpo para defenderse de una situación que es amenazante.

Esta Guía de comunicación con las personas y la gestión de los conflictos, quiere ayudar a todos los profesionales de Activa Mutua, para que puedan, comunicarse bien, defender sus derechos y aprender a resolver los problemas con los usuarios y los compañeros de trabajo. Con esta Guía queremos evitar situaciones de conflicto que produzcan, malestar, acoso, fatiga y muchos daños más.

Este texto está elaborado en lectura fácil para que pueda ser comprendido por cualquier persona. Os invitamos a disfrutar de su lectura y esperamos que los consejos y orientaciones sirvan en vuestro trabajo y en vuestra vida. Por último, queremos agradecer a todos los profesionales que con su trabajo han preparado este documento.



Ferrán Plana Rocasalbas
Subdirector General



ÍNDICE

1. LA COMUNICACIÓN

• Definición e importancia de la comunicación y su importante vinculación con la siniestralidad psicosocial en el sector	7
• La comunicación en las organizaciones.....	8
• Los Elementos de la comunicación	11
• Tipos de comunicación.....	13
• ¿Cómo podemos entender la comunicación no verbal?	14
• ¿Para qué sirve la comunicación no verbal?.....	18
• ¿Cuáles son los problemas y dificultades que tenemos en la comunicación con otras personas?	18
• ¿Qué debemos hacer para comunicarnos mejor con otras personas?	19
• Características de una buena comunicación	21
• Estilos de comunicación.....	23

2. HABILIDADES SOCIALES Y LA ASERTIVIDAD

• Definición.....	24
• Características de las personas asertivas.....	27
• Consecuencias positivas de ser asertivos.....	30
• ¿Cómo se aprenden las conductas no asertivas?	30
• Aspectos que hacen difícil que seamos personas asertivas.....	31
• Aspectos que facilitan que seamos personas asertivas	33
• Los derechos asertivos	33
• ¿Cuáles son las situaciones en las que podemos ser asertivos? Técnicas asertivas.....	36

3. EL CONFLICTO

• Definición de conflicto	45
• ¿Qué provoca los conflictos?	46
• Factores de riesgo en las organizaciones.....	47
• Tipos de conflictos	48
• ¿Cuáles son las partes de un conflicto?	49
• Etapas de un Conflicto	50
• Formas de actuar ante un conflicto.....	51
• Efectos o Consecuencias del conflicto	53
• ¿Cómo podemos resolver un conflicto?.....	53
• ¿Qué herramientas podemos utilizar para resolver un conflicto?	54

4. COMUNICACIÓN Y GESTIÓN DE CONFLICTOS EN CENTROS DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

• Las relaciones entre las personas como causa de estrés y Conflicto en centros de atención a la discapacidad.....	58
• ¿Qué tipo de conductas problemáticas tienen las personas?.....	59
• ¿Qué puede provocar que las personas tengan conductas problemáticas?.....	61
• ¿Cómo podemos evaluar las conductas problemáticas?	62
• ¿Cómo intervienen los profesionales del Centro ante conductas problemáticas?	65
• ¿Qué tipos de intervenciones podemos hacer?	65
• Técnicas para mejorar la conducta de las personas en los Centros.....	70
• Normas de actuación ante una escalada de tensión entre personas.....	71
• Normas de actuación ante conductas agresivas de un usuario	72



“Podemos hacer la vida miserable o maravillosa para nosotros y los demás en función de cómo pensamos y nos comunicamos”.

*Lo dijo Marshall Rosenberg.
(Psicóloga de Estados Unidos)*

1. LA COMUNICACIÓN

Definición e importancia de la comunicación y su importante vinculación con la siniestralidad psicosocial en el sector

Definición e importancia de la comunicación

La comunicación es un proceso entre personas en el que se intercambia información sobre ideas, opiniones, sentimientos y muchas cosas más.

Cuando comunicamos algo a una persona o grupo de personas esto provoca una respuesta a la información recibida.

La comunicación es muy importante en las relaciones entre las personas, por eso es muy importante que aprendamos a comunicarnos bien.

Las formas de comunicación son, lo que hablamos, los gestos que hacemos con la cara, con el cuerpo y como nos movemos.

Por eso se dice que hay comunicación verbal con las palabras y no verbal como los gestos.

Tenemos que hacer coincidir lo que pensamos con lo que comunicamos con nuestras palabras, gestos y posturas del cuerpo.



La comunicación humana puede tener distintos objetivos:



La comunicación en las organizaciones

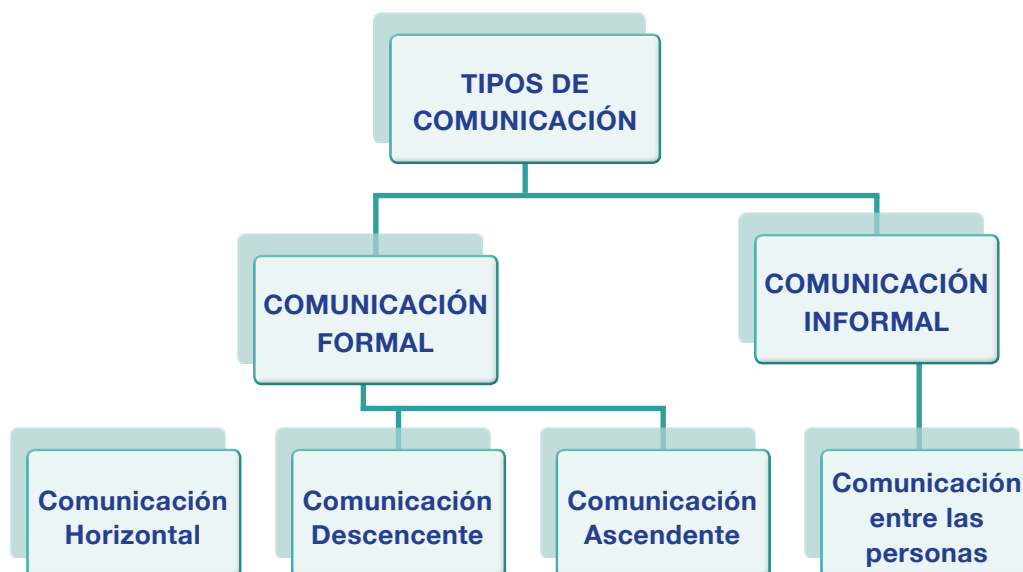
Las empresas, las asociaciones, las fundaciones, las cooperativas, y otras entidades, son además de un lugar de trabajo, un sitio donde nos comunicamos.

Estas relaciones entre las personas tienen **riesgos**, pues pueden provocar tensiones y problemas, frustración, desmotivación y puede afectar a nuestro trabajo.

riesgo: es la posibilidad de que una persona sufra un daño.

Para que una organización funcione bien es muy importante que haya una buena comunicación, porque ayuda mucho a tener un buen ambiente de trabajo y los trabajadores estarán satisfechos.

Se diferencian dos tipos de comunicación, la comunicación entre las personas y la comunicación dentro de la organización.



La comunicación dentro de la organización puede ser comunicación formal y comunicación informal.

La comunicación informal es la que se produce de forma **espontánea** entre las personas que forman una organización, no depende del puesto de trabajo.

Este tipo de comunicación es, por ejemplo las que tenemos tomando un café con un compañero, o una conversación en los pasillos,

Este tipo de comunicación no es para la información oficial de la organización, puede estar basada en rumores, en chismes.

espontánea:

es aquello que se produce sin preparación, que se hace sin querer o sin pensar.

La comunicación formal es la comunicación oficial de la organización o de empresa.

Esta comunicación se hace con reuniones de trabajo, documentos, informes y otros medios reconocidos por la organización.

Los **interlocutores** de este tipo de comunicación actúan en función de su puesto dentro de la organización.

interlocutor:

es la persona que interviene en un dialogo o conversación.

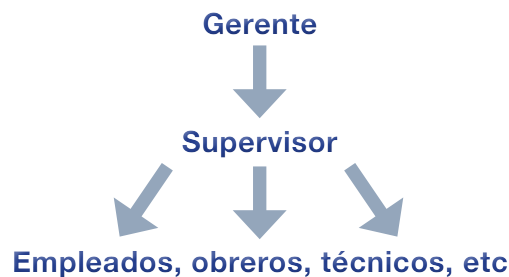


La comunicación formal puede ser:

• **Comunicación descendente:**

La comunicación descendente va desde los jefes de una organización a los niveles más bajos dentro de la misma organización.

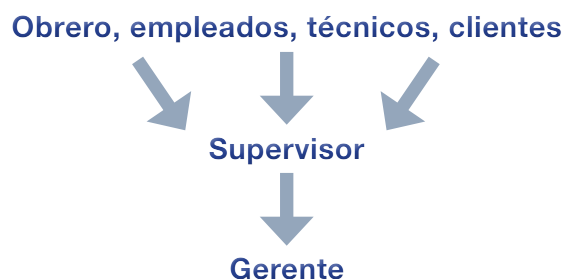
Se utiliza para comunicar tareas, estrategias, objetivos, instrucciones de trabajo, y para coordinar y valorar la realización de los trabajos.



• **Comunicación ascendente:**

Es la comunicación que va desde los trabajadores a los jefes en la empresa.

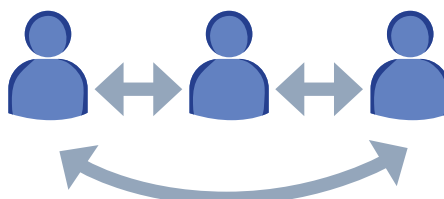
Este tipo de comunicación se utiliza para hacer preguntas, transmitir problemas, hacer sugerencias y muchas cosas más.



• **Comunicación horizontal:**

Es la comunicación que se hace entre compañeros de trabajo.

Se utiliza para evitar rumores, mejorar el compañerismo, trabajar en grupo, y relacionarse con otros departamentos.



La comunicación entre las personas es muy importante para alcanzar nuestros **objetivos** en el trabajo, y como personas.



Los elementos de la comunicación

La comunicación se produce cuando dos personas hablan y también cuando una persona ve una señal o un mensaje en la televisión, porque la comunicación es emitir y recibir mensajes.

La comunicación tiene las siguientes partes:

El **emisor** transmite un mensaje al **receptor** y lo hace a través de un medio de comunicación y en un lenguaje de comunicación.



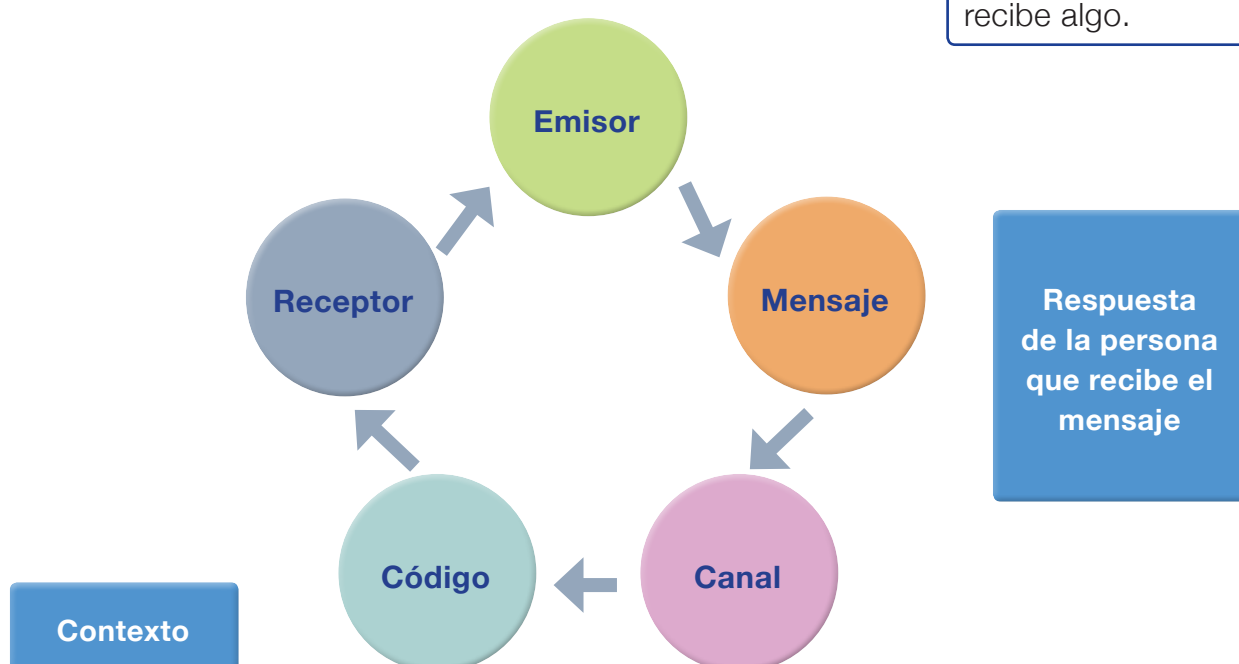
El **receptor** puede responder con una respuesta al mensaje que ha recibido.

objetivos:

son las cosas que queremos conseguir en un plazo determinado.

emisor: es la persona que habla o comunica algo.

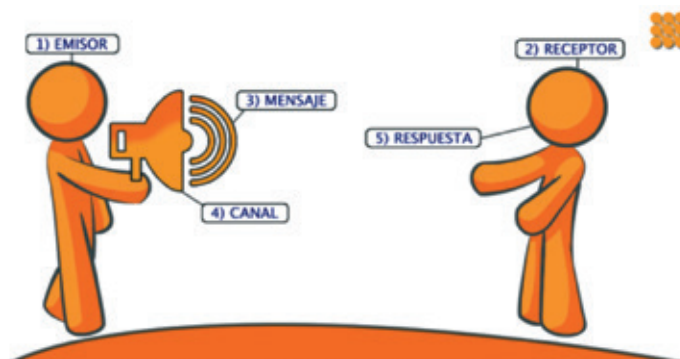
receptor: es la persona que escucha, lee o recibe algo.





En el proceso de la comunicación intervienen los siguientes elementos:

- **Emisor:** Es la persona que habla e inicia la comunicación y transmite información o ideas a otra persona.
- **Mensaje:** Es aquello que queremos transmitir, con una conversación, un documento escrito, una imagen, y una expresión de la cara o del cuerpo. Es importante que el mensaje sea comprendido por el receptor.
- **Receptor:** Es la persona que escucha, que recibe el mensaje y lo debe de comprender.
- **Contexto:** Es lo que influye en el emisor y en el receptor, y que facilitan o dificultan la comprensión del mensaje. Por ejemplo, lugar, ambiente o lo que se ha hablado en una conversación anterior.
- **Código:** Conjunto de signos y reglas que usa el emisor para comunicar el mensaje. Hay diferentes tipos de códigos: idiomas, pictogramas, escritura para ciegos, notas musicales y códigos sonoros. El código utilizado tiene que ser conocido tanto por el emisor como por el receptor.
- **Canal:** Es por donde se transmite el mensaje desde el emisor hasta el receptor. Por ejemplo: La palabra hablada se transmite por el aire y se recibe por el oído. La palabra escrita se transmite mediante un papel, pero se recibe por la vista. Objetos o símbolos en relieve, se recibe el mensaje a través del tacto.
- **Respuesta al mensaje:** Es la información que envía de regreso el receptor del mensaje, si está de acuerdo o no, si lo comprende, si se enfada... La comunicación es buena cuando el mensaje que ha enviado el emisor es comprendido por el receptor.





Tipos de comunicación

La comunicación verbal:

La comunicación verbal es la que utiliza las palabras. Puede ser comunicación oral, cuando utilizamos la voz y los sonidos, y comunicación escrita, por ejemplo, cuando escribimos palabras en cartas, correos electrónicos, y tabloneros de anuncios.

La comunicación no verbal:

La comunicación no verbal es la que hacemos con cualquier tipo de señal que no sean palabras, por ejemplo: con gestos del cuerpo o la cara, sonreír, llorar, gritar, coger la mano, con el tipo de ropa que llevamos y muchas formas más.

La comunicación no verbal es muy importante, porque la utilizamos mucho, aunque no nos demos cuenta. Con la comunicación verbal transmitimos información. Con la comunicación no verbal expresamos sin darnos cuenta, sentimientos, actitudes y el modo de ser de la persona.

Las personas con discapacidad intelectual pueden tener dificultades de expresar con palabras lo que quieren, pero lo hacen con los gestos y su forma de comportarse. Por ello tenemos que poner atención a este tipo de comunicación.





¿Cómo podemos entender la comunicación no verbal?

Con la mirada:

- Si miramos a los ojos a la otra persona, demostramos atención o deseo de comunicación, porque miramos más, aquellas cosas que nos agradan.
- Si no miramos a los ojos a la otra persona, demostramos incomodidad, vergüenza, y preocupación.
- Mirar hacia el suelo demuestra timidez, nerviosismo y preocupación.
- Si parpadeamos mucho los ojos demostramos ansiedad.
- Si tenemos los ojos húmedos demostramos tristeza y emoción.
- Si tenemos una mirada demasiado fija demostramos amenaza, y provocación.

Con la boca:

- Una sonrisa muestra un pensamiento positivo o un saludo.
- Tener los labios apretados demuestra **estrés** y enfado.
- Que tiemble el labio inferior significa ansiedad o tristeza.
- Mantener la boca abierta sin hablar demuestra sorpresa.
- Bostezar demuestra aburrimiento y fatiga.

estrés: es la reacción de nuestro cuerpo para defenderse de una situación que es amenazante.

Con las expresiones de la cara:

- Mirar a los ojos con una sonrisa demuestra felicidad y comodidad con la otra persona.
- Tener la cara apretada, y la boca cerrada significa enfado, preocupación y tristeza.
- Los ojos rígidos y boca rígida comunican preocupación, ansiedad y miedo.
- Tener la cara colorada demuestra vergüenza, ansiedad e incomodidad.
- Tocarse la cara constantemente demuestra ansiedad.



Con la cabeza:

- Cuando mueves la cabeza de arriba hacia abajo significa acuerdo y aprobación o que estamos escuchando con mucha atención.
- Cuando movemos la cabeza de izquierda a derecha demostramos desacuerdo y rechazo.
- Con la cabeza baja y la mandíbula en el pecho comunicamos tristeza, **sumisión** o preocupación.
- Con la cabeza alta e inclinada hacia atrás mostramos **actitud desafiante**.

Con los hombros:

- Encoger los hombros significa desconcierto.
- Dirigidos hacia el frente: interés, atención, y apertura a la comunicación.
- Hombros encogidos, recogidos o en dirección contraria a nosotros: tristeza y falta de predisposición a la relación personal.

Con los brazos y manos:

- Tener los brazos cruzados frente al pecho significa distanciamiento y desagrado.
- Cuando los brazos caen a lo largo del cuerpo demostramos disposición a comunicarnos.
- Las manos temblorosas significan ansiedad y enfado.
- Frotarse las manos constantemente demuestran ansiedad.
- Morderse las uñas comunica ansiedad.
- Con los puños agarrados a algún objeto o cerrados mostramos ansiedad o enfado.
- Con los brazos sueltos, moviendo brazos y manos demostramos que estamos dispuestos a comunicarnos.

sumisión: es lo mismo que obediencia, docilidad, fidelidad.

actitud desafiante: es una actitud provocadora, chulesca, retadora.

Con las piernas y pies:

- Con las piernas y los pies cómodos y relajados demostramos relajación.
- Cuando cruzamos y descruzamos las piernas muchas veces mostramos ansiedad y nerviosismo.
- Cuando movemos un pie con insistencia comunicamos ansiedad e impaciencia.
- Las piernas y pies en dirección a nosotros significan deseo de comunicación.



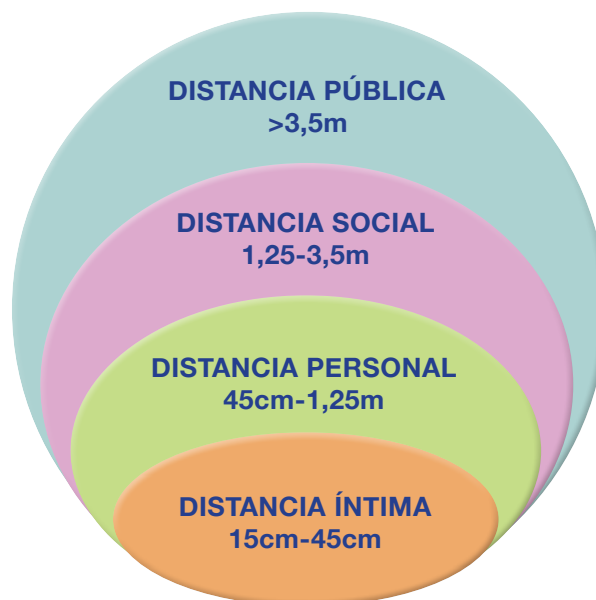
Con la postura del cuerpo:

- Con la espalda hacia adelante demostramos atención y simpatía.
- Con la espalda hacia atrás comunicamos desinterés, rechazo y frialdad.
- Con el cuerpo muy derecho transmitimos seguridad y firmeza.
- Con el cuerpo encogido demostramos depresión, timidez, cansancio físico o psíquico.

Con la distancia que mantenemos con la otra persona:

La separación que tenemos con la otra persona cuando nos comunicamos, nos dice qué nivel de confianza tenemos con esa persona.

Cuanto mayor es nuestra confianza más cómodos nos sentiremos teniendo cerca a esa persona.



Según la distancia la comunicación es íntima, personal, social o pública.

Con la forma de decir las cosas a las otras personas:

Las formas de decir las cosas son, el volumen de la voz, el tono, la claridad cuando hablamos, la velocidad al hablar, y las pausas en la conversación.

- Cuando hablamos y casi no se oye lo que decimos demostramos, timidez, temor, tristeza, y sumisión.
- Cuando hablamos muy alto mostramos, agresividad e ira.

La **entonación** de lo que decimos sirve para expresar emociones, esperanza, ira e interés.

entonación:

es el tono de voz que utilizamos al hablar.



- Cuando tartamudeamos, dudamos al hablar o cometemos errores, comunicamos incomodidad, inseguridad y torpeza.
- Cuando hacemos silencios o pausas mostramos preocupación, que no queremos hablar, o que queremos llamar la atención de las otras personas.
- Cuando una persona tarda mucho en responder, también nos da información sobre su interés en lo que hablamos, si la pausa es larga se percibe como desinterés y pasividad.

Con nuestra apariencia física, ¿cómo nos ven los demás?

Nuestra apariencia física hace que los demás tengan una imagen positiva o negativa de nosotros.

Nuestro aspecto físico es lo primero que otra persona conoce de nosotros y esa primera impresión es muy duradera.

Nuestra apariencia física dice muchas cosas de nosotros, si vamos limpios y arreglados en la forma de vestir, si utilizamos colores brillantes o apagados, todo esto indica el deseo de agradar o no con nuestra imagen.

Muchas veces damos una imagen negativa a las otras personas con nuestros gestos, por ejemplo:

- Cuando parpadeamos mucho, o miramos muy fijo a la otra persona, o no la miramos a la cara.
- Cuando nos tapamos la boca para hablar.
- Cuando jugamos con cosas en las manos o nos movemos mucho.

Las personas están siempre comunicando algo con los gestos de la cara y el cuerpo, con los sonidos que hacen, con la ropa que llevan puesta o el peinado que llevan.



¿Para qué sirve la comunicación no verbal?



Muchas veces nuestros gestos y tonos de la voz nos salen sin querer. Por eso, si queremos comunicar bien a otras personas hay que atender a los gestos de la cara, el cuerpo y el tono de la voz.

¿Cuáles son los problemas y dificultades que tenemos en la comunicación con otras personas?

Los problemas se dan en el que habla, en el que recibe y en el medio que utilizamos para comunicarnos. Por ejemplo, si estamos hablando por teléfono y hay interferencias se escucha mal y no nos enteramos.

Los problemas de la persona que habla y se comunica pueden ser:

- No conoce el tema del que habla.
- No habla bien, no habla claro.
- El lugar en el que habla no es bueno, hace ruido falta luz y no hay espacio.
- Habla una cosa y sus gestos dicen otra cosa distinta.
- No tiene interés en lo que está diciendo.



Los problemas de la persona que escucha o recibe información pueden ser:

- No está atento a lo que se está diciendo.
- Tiene problemas de oído.
- No sabe demostrar interés por la conversación.
- No entiende lo que le hablan o lo que lee.
- No ve bien.
- Tiene ideas sobre la otra persona que no le permiten entender el mensaje.

Muchas veces no coincide lo que está diciendo la persona que habla, con lo que está entendiendo la persona que escucha.

Para que una persona que habla, esté segura que se entiende el mensaje que está dando, es muy importante que pregunte a la persona que escucha, lo que está entendiendo.

¿Qué debemos hacer para comunicarnos mejor con otras personas?

Empatía

La empatía es la capacidad que tenemos las personas, para comprender a otras personas, es saber ponerse en el lugar de esa persona, es la capacidad de entender sus necesidades, también es comprender su situación, respetar su libertad, no juzgarla y aceptarla como es.



¿Cómo podemos mostrar empatía por la otra persona?

Le mostramos empatía a otra persona cuando le hablamos y le demostramos que conocemos sus sentimientos.

Le mostramos empatía a otra persona cuando le miramos a los ojos y cuando le demostramos con gestos que le prestamos atención.

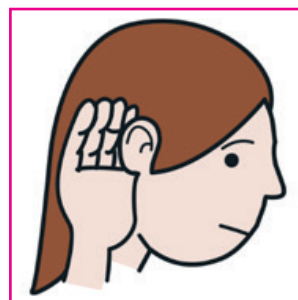
Para poder ponernos en el lugar de la otra persona, nos va a ayudar que seamos sinceros, que hagamos lo que pensamos, que aceptemos a la otra persona tal y como es y que intentemos conocer sus sentimientos y dificultades.



¿Cómo podemos escuchar mejor a la otra persona?

Para escuchar bien a una persona, tenemos que ser pacientes, dejarle hablar sin interrumpirle, respetar sus silencios cuando habla, no criticarla y concentrarnos en entender lo que nos quiere comunicar. Para demostrar que estamos escuchando bien a otra persona, podemos hacer muchas cosas:

- Repetir lo que nos está diciendo para comprobar que lo hemos entendido.
Por ejemplo: decirle “Entonces dices que lo que quieres es pedir una ayuda ¿no?”.
- Pedir una explicación de lo que nos está diciendo con una pregunta corta.
- Escuchar a la otra persona poniéndonos en su lugar.
- Alabar o agradecer la información que nos está dando la otra persona.
- Comentar a la otra persona un resumen de lo que estamos hablando en la conversación.
- Mostrar con gestos, con la cabeza, que estamos comprendiendo lo que nos dice.
- Tener claro lo que la otra persona quiere comunicarnos.



Recuerda:

PARAFRASEAR

- Que es repetir palabra por palabra lo que la otra persona nos está diciendo.

REFORMULAR

- Repetir con nuestras propias palabras lo que la otra persona nos está diciendo.

REFORZAR

- Premiar o alabar la comunicación de la otra persona.

REFLEJAR

- Repetir los sentimientos y emociones del mensaje que nos ha dicho la otra persona.

CLARIFICAR

- Pedir más detalles o más información sobre algún aspecto con preguntas cortas.

SINTETIZAR

- Extraer las ideas principales de lo que nos están diciendo: Qué, quién, cómo y para qué nos emiten ese mensaje.

MOSTRAR EMPATÍA

- Poniéndote en el lugar de la otra persona, por ejemplo: diciendo "noto que...", o "Entiendo lo que sientes".

LENGUAJE NO VERBAL (ASENTIR, MIRADA, DISTANCIA)

- Asentir con la cabeza, procurar estar a distancia correcta y con mirada adecuada.



Lo que no podemos hacer cuando escuchamos a otra persona, es:

- Interrumpir al que habla.
- Cambiar de tema de la conversación sin motivo.
- Dar por supuesto lo que va a decir la otra persona.
- Elevar el volumen de voz y contradecir.
- Criticar a la otra persona.
- Distraernos y fingir atención.
- Restar importancia a lo que el otro nos está contando.
- Dar consejos o soluciones sin que no lo pidan y antes de que terminen de hablar.
- Buscar la aprobación de la otra persona.
- Intentar adivinar el pensamiento de la otra persona.
- Quedarnos solo con aquello que nos interesa escuchar.
- Hablar solo de lo que nos interesa a nosotros.

Características de una buena comunicación

Podemos tener una buena comunicación, por ejemplo:

- Eliminando obstáculos de la comunicación y comprobando que la otra persona comprende el mensaje que queremos comunicarle.
- Escuchando atentamente a la otra persona.
- Realizando preguntas adecuadas para conocer mejor lo que nos dice la otra persona.
- Aprendiendo a ponernos en el lugar de la otra persona, tener en cuenta sus sentimientos.
- Cuando estamos comunicando algo, que nuestras palabras coincidan con nuestros gestos.
- Hablando de nosotros mismos, mostrando como somos, pensamos y sentimos.
- Utilizando siempre un lenguaje:
 - Claro y fácil de entender.
 - Sencillo y adecuado para el tema que estamos comunicando.
 - Interesante y atractivo para la otra persona.

**Características
de la
comunicación
eficaz**

Escucha activa
Preguntas adecuadas
Empatía
Coherencia entre lenguaje verbal y no verbal
Autorrevelaciones
Eliminar barreras de comunicación



¿Qué es lo que NO debemos hacer para tener una buena comunicación?

- Dar órdenes en una conversación, porque puede producir rechazo en la otra persona.
- Amenazar en la conversación, porque genera miedo o actitudes amenazantes.
- Discutir con la otra persona porque no nos escuchará.
- Criticar o juzgar a la otra persona.
- Imponer nuestros puntos de vista a la otra persona.
- Evitar entrar en la solución de los problemas.
- Dar consejos directos a la otra persona, porque cerramos las posibilidades a otras ideas o acciones.
- Hacer que la persona se sienta débil y no se sienta capaz de resolver su problema.
- Disminuir la **autoestima** de la otra persona con comentarios.

autoestima: son los pensamientos y sentimientos buenos y positivos que tenemos de uno mismo.

Estilos de comunicación





Texto técnico no está en lectura fácil:

ESTILOS DE COMUNICACIÓN	COMUNICACIÓN AGRESIVA	COMUNICACIÓN ASERTIVA	COMUNICACIÓN PASIVA
CONDUCTA NO VERBAL	Mirada fija, voz alta, habla fluida y rápida, gestos de amenaza, cara colorada, enfrentamientos y postura tensa e intimidatoria.	Contacto ocular directo, habla fluida, postura derecha, manos sueltas y mensajes en primera persona.	Ojos que miran hacia abajo evitando mirar al otro de forma directa, voz baja e insegura apenas se les oye, desvalidos, postura hundida, puede evitar situaciones, se retuerce las manos y muestra nerviosismo.
CONDUCTA VERBAL	"Deberías" "malo" "harías mejor"	"Pienso" "Siento" "quiero" "hagamos" "cómo podemos resolver esto" "qué piensas" "qué te parece"	Son frecuentes las siguientes expresiones "Quizás", "supongo", "me pregunto si podríamos" "ehh" "Bueno, realmente no es importante"
CREENCIAS TIPICAS	"debo ganar para estar bien" "Si no soy fuerte, no quiero ser escuchado" "Comprometerse es perder" "Debo imponer mi manera de hacer las cosas" "Yo estoy bien y los demás no".	"respeto a los demás, tanto como a mí mismo", "me valoro" "es mi responsabilidad defender mis derechos personales, sin dañar a otros" "soy capaz" "puedo conseguirlo"	"lo que yo deseo no importa" "no valgo tanto como otros" "no estoy seguro" "los demás son más importantes que yo" "debo respetar a los otros (más que a mí mismo)"
EFFECTOS	Conflictos interpersonales. Imagen pobre de sí mismo. Hierde a los demás. Pierde oportunidades. Se siente enfadado todo el tiempo.	Resuelve los problemas de forma eficaz. Se siente a gusto con los demás y consigo mismo. Crea y fabrica oportunidades. Se siente satisfecho y con control.	Conflictos interpersonales Depresión y desamparo. Culpa y frustración. Autoimagen pobre. Se hierde a sí mismo. Pierde oportunidades por miedo. Se siente sin control. Se siente solo, no se gusta a sí mismo y considera que a los demás tampoco.



2. HABILIDADES SOCIALES Y ASERTIVIDAD



*"Cualquiera puede ponerse furioso...
eso es fácil.*

*Pero estar furioso con la persona correcta,
en el momento correcto y de la forma correcta,
eso no es fácil."*

Lo dijo, Aristóteles (Filósofo griego)

Definición

Las habilidades sociales son un conjunto de **conductas** que nos ayudan a relacionarnos con otras personas. Tener buenas habilidades sociales ayuda a tener mejores relaciones con las demás personas, en nuestro trabajo, con nuestros amigos, con nuestra familia. Esto es importante porque mejora nuestra **autoestima**, nuestro bienestar y nos sentiremos mejor.

La **asertividad** es una habilidad que nos ayuda a evitar conflictos.

Si hay un conflicto y usamos **asertividad**, podemos conseguir aquello que queremos.

Con la **asertividad** nos sentimos bien al hacer las cosas, y nos sentimos bien en la relación con las demás personas.

Es importante enseñar a las personas con discapacidad a usar la **asertividad** y con ella, que sepan defender y conocer sus derechos.

Así se evitarán problemas y conflictos en las relaciones con otras personas, y sobre todo en el trabajo.

La **asertividad** no es una característica de la personalidad hay que aprenderla.

conductas:

son actos y comportamientos de una persona.

autoestima: son los pensamientos y sentimientos buenos y positivos que tenemos de uno mismo.

asertividad: es la habilidad social que tiene la persona que es capaz de expresar bien, lo que piensa, lo que quiere y lo que siente, respetando a los demás.



Una misma persona puede ser más asertiva con algunas personas y algunas situaciones y menos asertiva con otras personas y en otras situaciones.

Por ejemplo: “Solo lo paso mal cuando tengo que pedir un favor a una compañera, con los compañeros eso no me pasa”.

La **asertividad** puede aprenderse y mejorarse.

Para mejorar tu **asertividad**,

puedes comenzar a hacerte las siguientes preguntas, sus respuestas te dirán en qué aspectos puedes mejorar:

- ¿Tengo dificultad para expresar mis opiniones cuando son diferentes a las opiniones de las demás personas?
- ¿Tengo dificultades para poner límites y decir que NO cuando una persona me pide un favor que no quiero hacer?
- ¿Tengo dificultad para pedir favores o realizar peticiones a otras personas?
- ¿Tengo dificultad para expresar sentimientos cuando algo me gusta o no me gusta?
- ¿Reacciono muy mal cuando me hacen una crítica y no sé cómo responder?
- Estoy cansado de comportamientos molestos de otras personas.
¿Pero no sé cómo decirles que cambien?
- ¿Siento miedo a que otras personas no me dejen participar en las conversaciones?
- ¿Me siento incómodo cuando una persona me halaga y muestra su afecto por mí?
- ¿Muchas veces estoy con personas difíciles que me hacen sentir muy mal?
- ¿Me pongo nervioso con facilidad?
- ¿Tengo dificultades para solucionar conflictos con las personas?

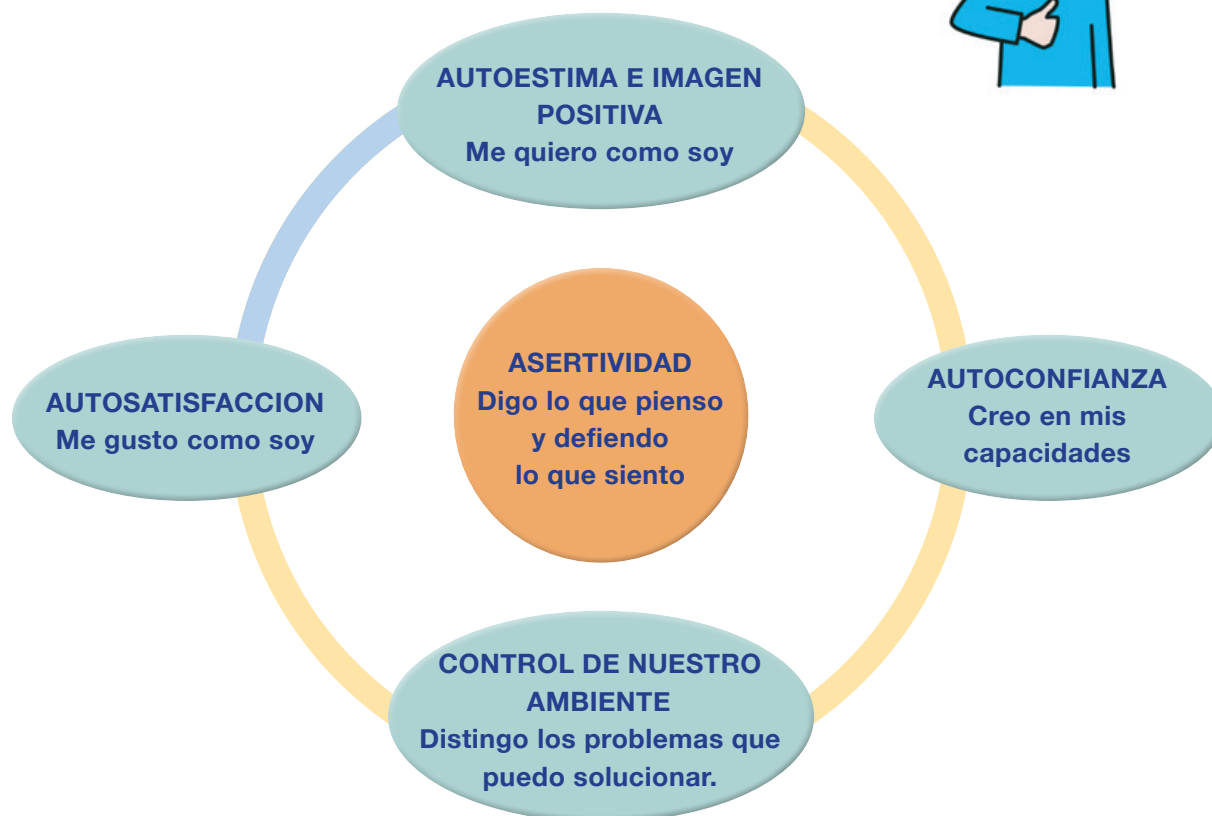
asertividad: es la habilidad social que tiene la persona que es capaz de expresar bien, lo que piensa, lo que quiere y lo que siente, respetando a los demás.



La asertividad está relacionada con:

- La **autoestima**: Es valorarse uno mismo como ser humano.
- La **autoconfianza**: Es creer en uno mismo, en nuestras capacidades y habilidades, y en poder hacer aquello que queremos.
- El **control de nuestro ambiente**: Es el sentimiento de seguridad que se tiene en situaciones difíciles y creer que podemos salir adelante en esas situaciones.
- La **autosatisfacción**: Significa que se quién soy, conozco mis recursos y mis limitaciones y me gusto a mí mismo.
- La **imagen positiva de mí mismo**: Sé cuáles son mis puntos fuertes y reconozco mis puntos débiles, pero sin quedarme estancado en ellos.

autoestima: son los pensamientos y sentimientos buenos y positivos que tenemos de uno mismo.





Características de las personas asertivas

Las **personas asertivas** reconocen y aceptan cuáles son sus derechos y los derechos de los demás.

Las **personas asertivas** se caracterizan porque:

- Luchan por lo que quieren aceptando sus limitaciones.
- Defienden sus propios intereses y tienen en cuenta los intereses de las demás personas.
- Se conocen a sí mismas, se valoran y se aceptan.
- Expresan sus opiniones y sentimientos libremente, y de forma correcta.
- Se comunican bien con todo tipo de personas.
- No dejan que otros se aprovechen de ella.
- Utilizan un lenguaje claro, sincero, sencillo y sin juzgar a las personas.
- Cuando toman una decisión confían en ello.
- Reconocen abiertamente sus puntos fuertes y aceptan aquello en lo que tienen que mejorar.
- Tienen una actitud positiva ante la vida.
- Se enfrentan a situaciones difíciles con calma y con seguridad.
- No intentan **justificar** todo aquello que hacen y no dan explicaciones innecesarias.
- Eligen a las personas con las que quiere relacionarse, y rechazan a aquellas personas que no son buenas para su vida.
- Cuando hay un conflicto intentan llegar a un acuerdo para favorecer a todas las personas, y buscando soluciones justas para todos.
- No buscan hacer daño ni controlar a la otra persona.

persona asertiva:

es la persona que usa la asertividad en sus relaciones con otras personas.

asertividad: es la habilidad social que tiene la persona que es capaz de expresar bien, lo que piensa, lo que quiere y lo que siente, respetando a los demás.

justificar: es

cuando una persona expresa las razones y motivos de porqué hace algo.



La persona que es asertiva sabe:

- Aceptar y hacer **elogios**.
- Pedir explicaciones de un comportamiento.
- Recibir y hacer **críticas constructivas**.
- Expresar desacuerdo ante la opinión de otros.
- Decir que “no” cuando una persona le pide algo que no se desea hacer.
- Escuchar a los demás.

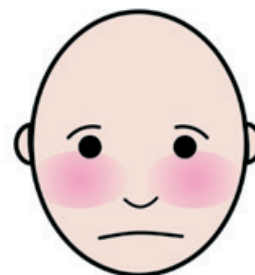
críticas constructivas:

son críticas que proponen soluciones a los problemas.

elogios: es una alabanza, es cuando una persona valora nuestras cualidades de forma positiva y nos lo dice.

Las personas con dificultades para comportarse de forma asertiva pueden ser personas:

- Tímidas.
- Con dificultades de comunicación.
- Con problemas de conducta.
- No son capaces de escuchar y mirar a los ojos.
- Con falta de control de las emociones.
- Personas que piensan que tienen derecho a todo por encima de los derechos de los demás.



Las personas agresivas se caracterizan por no respetar los derechos, opiniones e intereses de las demás personas.

Las personas agresivas dicen cuando hablan:

“tengo toda la razón y tú no la tienes”

“no me importa lo que tú pienses, esto es lo que se debe de hacer”

”aquí mando yo”.

Las personas agresivas se caracterizan por:

- Ser personas estrictas, que no saben escuchar y necesitan sentirse superior.
- Expresan sus opiniones y emociones de forma humillante y con exigencias.

Por ejemplo: “Esto es lo que yo quiero, pienso y siento”,

“Lo que tú quieras o sientas no es importante”,

“Tú eres tonto por pensar de esa manera”.

- Actúan siempre a la defensiva.
- Piensan que lo mejor para defenderse es atacar a la otra persona.
- Solucionan conflictos con la violencia.





- No reconocen sus errores.
- Logran sus objetivos a costa de los demás.
- Imponen a las demás personas sus decisiones.
- No escuchan las opiniones de las demás personas.
- Juzgan y hacen sentir culpable a las personas que están a su alrededor aunque ellos hayan cometido sus propios errores.
- Siempre ven fallos o errores en los demás, y siempre critican.
- Suelen enfadarse con facilidad y actúan con ira.
- Siempre quieren tener la razón de todo.
- Suele expresar sentimientos de tensión, descontrol y enfado.
- Son personas que crean conflictos constantes.

Estas actitudes cansan emocionalmente a las demás personas y hacen que se alejen de ella.

Las personas pasivas son las que no valoran sus propias opiniones y dan un valor superior a la opinión de los demás.

Dejan que otros se aprovechen de ellos, no conocen sus derechos y no los hacen valer.

Las personas pasivas se caracterizan por:

- Tener dificultades para expresar lo que sienten, quieren y piensan.
- Muchas veces dicen, por ejemplo:
 - “Yo no cuento”,
 - “No importan mis sentimientos”,
 - “Yo no soy nadie, tu eres superior”.
- Tienen sentimientos de inferioridad, no reconocen sus **virtudes**.
- Son incapaces de decir que no y de rechazar peticiones. si lo hacen se sienten culpables y mal.
- Ceden siempre en cuanto los demás empiezan a enfadarse.
- No consiguen sus objetivos, no luchan por ellos y suelen evitar los conflictos.
- Se sienten obligados a dar explicaciones de lo que hacen y no hacen y adaptan su comportamiento a lo que los demás quieren o esperan que haga.
- Necesitan ser queridos y valorados por todos.
- Tienen mucho miedo a ser rechazados.
- Se sienten humillados por los demás con facilidad.
- Permiten que los demás decidan por ellos.
- Muchas veces se sienten que los demás no los comprenden.

virtudes: son las capacidades que tiene una persona de hacer algo bien.



Consecuencias positivas de ser asertivo

- Facilita la comunicación entre las personas.
- Ayuda a tener relaciones mejores con las demás personas.
- Mejora la **autoestima**.
- Actitud más positiva.
- Ayuda a que los demás entiendan bien nuestras intenciones.
- Hay más posibilidades de conseguir nuestros objetivos.
- Reduce el **estrés**, mejorando nuestra salud en general.



¿Cómo se aprenden las conductas no asertivas?

Con la educación que recibimos cuando somos pequeños. Cuando se castiga o se premia cuando hacemos algo. Cuando observamos el comportamiento de otras personas, por ejemplo: la familia, profesores, compañeros, y personajes de películas.

La cultura de la persona juega un papel muy importante a la hora de transmitir conductas no asertivas. Son comportamientos aprendidos, que pueden corregirse para mejorar nuestras relaciones con los demás y con nosotros mismos.

autoestima: son los pensamientos y sentimientos buenos y positivos que tenemos de uno mismo.

estrés: es la reacción de nuestro cuerpo para defenderse de una situación que es amenazante.





Aspectos que hacen difícil que seamos personas asertivas:

Texto técnico no adaptado a Lectura Fácil.

Hay una serie de formas erróneas de pensar que hacen difícil que nos comportemos de forma asertiva.	
• EXIGENCIAS: Cuando exigimos que todo sea como nosotros deseamos, nosotros mismos, los demás y las situaciones. Ejemplos: “Debo gustar a todo el mundo” “nunca debo cometer errores” “debo ser mejor” “deben contratarme”. • CATASTROFISMO: Cuando pensamos que van a ocurrir cosas negativas. Ejemplos: “Esto es terrible...” “si mi jefe me dice que he hecho algo mal significa que me va a despedir”. • SOBREGENERALIZACION: Cuando creemos que, si ha ocurrido algo alguna vez, eso mismo ocurrirá muchas veces. Por ejemplo, si he cometido un error, lo cometeré otra vez. “Siempre me acaba sucediendo lo mismo”. • FILTRAJE: Cuando solo destacamos una parte, normalmente la negativa de nosotros mismos, los demás o las situaciones. Por ejemplo, pensar sólo en los fracasos y no ver todos los éxitos que se han tenido. • PENSAMIENTO EN BLANCO Y NEGRO. Cuando todo se interpreta de forma radical o en blanco o negro. “O todo o nada” “o bueno o malo” “o estás conmigo o estás en contra de mí” “o te caigo bien o te caigo mal”. • RAZONAMIENTO EMOCIONAL: Cuando pensamos que nosotros somos como nos sentimos en ese momento. Por ejemplo, si me siento como un inútil es que lo soy. • SESGO CONFIRMATORIO: Cuando recordamos solo los detalles que confirman aquello que pensamos. Por ejemplo, si pienso que alguien es un mal compañero de trabajo, solo recordaré aquellas situaciones en los que esa persona ha sido mal compañero conmigo. • PERSONALIZACION: Cuando pensamos que todo lo que la gente hace y dice está relacionado nosotros mismos. Por ejemplo, si un compañero de trabajo no nos saluda, pensamos que es porque hemos hecho algo malo. • ADIVINAR EL PENSAMIENTO: Cuando creemos saber lo que piensan los demás Por ejemplo, “no me ha pedido ayuda porque piensa que soy un mal profesional”. • LEY DEL EMBUDO. Cuando exageramos y vemos los errores de los demás y no vemos los nuestros. Por ejemplo, “el compañero que critica tu desorden y a la vez él es desordenado”.	



Imagen no adaptada a Lectura Fácil.



persona asertiva:

es la persona que usa la **asertividad** en sus relaciones con otras personas.

asertividad: es la habilidad social que tiene la persona que es capaz de expresar bien, lo que piensa, lo que quiere y lo que siente, respetando a los demás.

Otros aspectos que también hacen difícil que seamos **personas asertivas:**

- Creer que la culpa de nuestros comportamientos es de los demás.
- Creer que lo que otras personas hacen, piensan y sienten.
- Es responsabilidad nuestra.
- Sentirnos responsables solo de lo que hacemos bien, pero no sentirnos responsables de nuestros errores.
- Creer que no podemos cambiar nuestra forma de ser y costumbres.
- Creer que para aceptarnos necesitamos que los demás nos valoren.
- Pensar que, si nos portamos bien, la otra persona cambiará.



Aspectos que facilitan que seamos personas asertivas

- Pensar en las cosas que podemos mejorar y conseguir.
Hay veces que no podemos mejorar o conseguir lo que queremos y tenemos que aceptar esa situación.
- Tener valores y objetivos buenos.
Por ejemplo, tener una buena actitud cuando no conseguimos algo.
- Conocer y respetar nuestros derechos asertivos.
Los derechos que tenemos nosotros, también los tienen las demás personas.
Tenemos que respetarlos y actuar bien.

Los derechos asertivos

Son los derechos que tiene cualquier persona, debemos comprenderlos y respetarlos.

Los derechos asertivos son:



1. Derecho a tener tus propios valores, opiniones y creencias.

Es el derecho a tener tus propias ideas, creencias y opiniones.
Elegir tu propia vida y lo que quieres hacer de ella.
Actuar cumpliendo tus intereses
y no los intereses de las demás personas.

Reconocer que la otra persona
puede pensar de forma distinta a la nuestra.
Esto no quiere decir que sea mejor o peor,
solo es diferente.

2. El derecho a no hacernos responsable de los problemas de los demás.

Cada persona es responsable de sus propios problemas,
hacernos responsables de los problemas de otros
puede impedir que cumplamos con nuestras responsabilidades.
Podemos ayudar a otros siempre que no nos perjudique a nosotros.

3. El derecho a elegir si queremos dar explicaciones o no dar explicaciones.

Es dar explicaciones por las cosas que hacemos.

4. El derecho a cambiar de idea, opinión o actuación.

Muchas veces es normal cambiar de opinión, idea o comportamiento,
porque tenemos más información en este momento
o vemos las cosas de forma distinta.





5. El derecho a equivocarnos y ser responsable de ello.

Es imposible realizar todo bien y a veces nos equivocarnos. Los errores nos ayudan a mejorar, si nos equivocamos no tenemos que sentirnos culpables.

6. El derecho a decir no lo sé o no lo entiendo

No hay que sentir vergüenza por preguntar algo que no sabemos. Por ejemplo, en reuniones de trabajo cuando hay algo que no sabemos, hay que aprender a decir “no lo sé” y no sentirnos mal por eso. Es imposible saberlo todo, preguntar lo que no sabemos nos da la oportunidad de aprender.

7. El derecho a no necesitar la aprobación de los demás.

Nos sentimos bien si gustamos a las personas, pero esto no tiene que ser una obligación, es imposible gustar a todo el mundo, al igual que a nosotros no nos gusta todo el mundo.

8. El derecho a tomar decisiones.

Tenemos derecho a elegir lo que queremos.

9. El derecho a no adivinar lo que quieren las demás personas.

Tenemos que tener en cuenta los deseos de las otras personas. Pero son las personas las que nos tienen que pedir lo que quieren. Es imposible saber lo que los demás piensan, antes de que nos lo comuniquen.

10. El derecho a no ser perfectos.

Es deseable hacer las cosas lo mejor que sepamos, pero sin obsesionarnos u obligarnos a ser perfectos.



OTROS DERECHOS ASERTIVOS

- El derecho a elegir con qué personas queremos relacionarnos.
- El derecho a decir no sin sentirte culpable.
- El derecho a decidir qué hacer con tu tiempo, cuerpo y propiedad.
- El derecho a tener derechos.
- El derecho a protestar cuando no te tratan bien.
- El derecho a cambiar lo que no nos gusta.
- El derecho a pensar antes de actuar.
- El derecho a pedir lo que se quiere.
- El derecho a ser independiente.
- El derecho a superarse en la vida.
- El derecho a que se le reconozca un trabajo bien hecho.
- El derecho a ignorar los consejos de los demás.
- El derecho a estar solo si queremos.

¿Qué tenemos que hacer para ser una persona asertiva?

1. Escuchar con atención
y mostrar interés a la otra persona.
Es importante ponerse en el lugar del otro
y saber lo que siente o piensa.
2. Decir lo que uno piensa y siente.
3. Contar lo que queremos de forma clara.
4. Llegar a un acuerdo con la otra persona
cuando queremos un cambio de algo.
5. Informar a los demás de las **consecuencias** negativas
que tiene su actuación para los otros y para sí mismo.

consecuencias:

son los resultados
positivos o negativos
de una actuación.





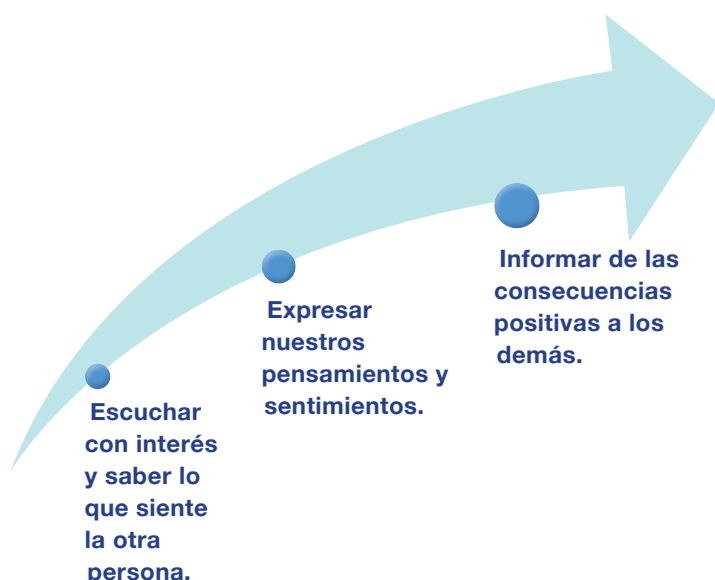
¿Cuáles son las situaciones en las que podemos ser asertivos? Técnicas asertivas

SITUACIÓN 1:

Cuando recibimos una crítica y queremos responder con **asertividad**.

En algún momento, vamos a recibir alguna crítica es importante no responder de forma agresiva y sí hacerlo de **forma asertiva**.

asertividad: es la habilidad social que tiene la persona que es capaz de expresar bien, lo que piensa, lo que quiere y lo que siente, respetando a los demás.



Las ideas generales para responder de **forma asertiva**, son:

- Saber aquello que provoca que respondamos a las críticas de forma agresiva.

Por ejemplo, pensar ante un trabajo:

“yo soy perfecto, no cometo errores “

y si alguien me señala algún fallo me enfado con esa persona.

- Escuchar siempre con atención lo que nos dicen las personas.

Así la persona que nos critica, sentirá que nos interesa su opinión.



forma asertiva: es la forma de actuar en la que tenemos en cuenta lo que piensan y sienten los demás.



Las técnicas para responder a las críticas, son:

1. INTERROGACIÓN NEGATIVA:

Es preguntar los motivos o razones de lo que provoca la crítica.

Cuando preguntamos a la otra persona, tenemos más información sobre los motivos de su enfado o crítica.

Entendemos mejor sus ideas y tenemos claro qué quiere que cambiemos.

Por ejemplo, preguntar:

¿Por qué crees que...?

No comprendo ¿qué es lo que te molesta de ...?

¿Qué te molestó de mí el otro día?

¿Qué hay en mi forma de hablar que no te gusta?



2. TECNICA DESARMANTE:

Es buscar en que parte de lo que me está diciendo la otra persona puedo estar de acuerdo.

Siempre hay algo en lo que podemos estar de acuerdo.

La otra persona tiene derecho a tener una opinión diferente a la nuestra.

Nosotros buscamos el acuerdo, pero manteniendo nuestra opinión.

Por ejemplo:

Persona 1: "Siempre llegas tarde".

Persona 2: "Es posible que alguna vez haya llegado tarde, pero suelo ser puntual".

3. ASERCIÓN O ACEPTACIÓN NEGATIVA:

Es aceptar y estar de acuerdo con la crítica de la otra persona.

Es decir que queremos cambiar esta situación.

Para ello, podemos utilizar frases como:

"ha sido una tontería por mi parte",

"no debería haber hecho o dicho",

"tienes toda la razón".





4. CLAUDICACION SIMULADA:

Si no estamos de acuerdo con la crítica recibida nos mostramos de acuerdo con el derecho a que la otra persona tenga su propio punto de vista, pero buscando soluciones.

Por ejemplo:

Persona 1: “Ayer te pedí este trabajo y no lo has hecho”.

Persona 2: “No, no me lo pediste”.

Persona 1: “Quizás olvide decírtelo, pero lo necesito para hoy”.

O también, por ejemplo:

“Es posible que tengas razón.

Quizá no debería mostrarme tan duro,
pero desde mi punto de vista era necesario”.

5. AGRADECER LA INFORMACIÓN QUE NOS OFRECE LA CRÍTICA Y USAR ESTA INFORMACIÓN PARA MEJORAR.

Para ello, podemos utilizar frases como:

“Gracias por decirme lo que te ha molestado,
lo haré mejor la próxima vez”.



6. EXPRESAR CÓMO NOS HACE SENTIR LA FORMA DE HACERNOS UNA CRÍTICA.

7. IRONÍA ASERTIVA:

Es responder de forma positiva a una crítica negativa.

Por ejemplo:

Persona 1. “Todo lo haces mal”.

Persona 2. “hombre, muchas gracias”.

8. EVITAR ENTRAR EN UNA DISCUSIÓN COMO RESPUESTA A LA CRÍTICA.

9. DISCO RAYADO:

Es repetir una frase que explica nuestro objetivo o lo que pensamos.

Para ello, podemos utilizar frases como:

“Tu idea está bien, pero yo pienso que...”

“Entiendo, pero creo que lo que necesitamos es...”



SITUACIÓN 2:

Cuando queremos pedir que la otra persona cambie su conducta.

Cuando a una persona le molesta una conducta de otra, puede pedirle que cambie esa conducta.

Antes de pedir algo a la otra persona se deberá:

- Pensar qué vamos a decir y cómo decirlo.
- Elegir el momento y el lugar adecuado para pedirlo.

Si estamos enfadados o nerviosos, es mejor esperar y elegir el momento adecuado para que la otra persona y nosotros mismos estemos tranquilos.

Para expresar de **forma asertiva** un cambio de conducta se deben seguir los siguientes pasos:

forma asertiva: es la forma de actuar en la que tenemos en cuenta lo que piensan y sienten los demás.

1. Describir nuestros sentimientos.

Es explicar cómo nos sentimos con el comportamiento del otro, señalando que el problema lo tenemos nosotros.

Por ejemplo:

“Tengo un problema yo me siento agobiado y mal cuando...”.

2. Expresar el problema.

Es comunicar cuál es el comportamiento que nos molesta de la otra persona.

Por ejemplo, podemos decir:

“Tengo un problema cuando tú dices mis errores delante de todos...”.

3. Explicar las **consecuencias** negativas del comportamiento de la otra persona.

Se explica a la otra persona, qué puede ocurrir como consecuencia de la conducta que queremos que cambie.

Por ejemplo:

“Creo que no estamos dando una buena imagen ante las demás personas”.

consecuencias: son los resultados positivos o negativos de una actuación.



4. Pararse a escuchar lo que piensa la otra persona.

Hay que dejar tiempo para que la otra persona piense y proponga una solución.

La persona puede reaccionar de 3 formas:

- Comprendiéndonos y ofreciendo una solución.
- Poniéndose a la defensiva y enfadándose mucho más.

Entonces debemos aplicar La Técnica Desarmante como, por ejemplo:

“Comprendo que tú lo veas como un fallo importante, pero cuando tú lo dices delante de todos yo me siento mal”.

- No planteando ninguna solución, la tenemos que plantear nosotros.

5. Planteamos una solución y comunicamos su resultado positivo.

Proponemos la conducta que queremos que haga y el resultado positivo que puede tener.

Por ejemplo: “Me gustaría que hablemos de estos temas tú y yo solos.

Así me sentiré más cómodo”.

6. Dar las gracias.

Por ejemplo:

“Gracias por entenderlo”,

“Gracias por escucharme”.



7. Resumir lo acordado.

Por ejemplo: “Estamos de acuerdo que, a partir de ahora, cuando tengas que decirme algo que no esté bien hecho de mi trabajo, lo hablaremos los dos solos...”

SITUACIÓN 3:

Saber decir que no en el momento adecuado.

Los pasos que debemos seguir son:

- Antes de dar una respuesta debemos analizar la situación. Decidir si queremos realizar lo que la otra persona nos pide o no queremos realizarlo. Valorar los resultados que puede tener rechazar o aceptar esa petición.

- Debemos ser conscientes de que podemos tener pensamientos que nos dificultan rechazar peticiones que no deseamos hacer, por ejemplo:

“Si le digo que no se enfadara”.

“Si es mi amigo debo estar ahí siempre y ayudarle en lo que me pida”.





- Expresar nuestra negativa con mensajes claros y breves.
Ser amables y justos con la otra persona y con nosotros mismos.
- Debemos controlar nuestra comunicación no verbal de gestos, tono de la voz y postura del cuerpo.
- **TECNICA DE SANDWICH:**
Es comunicar algo positivo antes y después de negarnos a hacer algo que se nos pide.
Por ejemplo: “Me gustaría poder ayudarte, pero... igual otra persona puede hacerlo”.
“Gracias por invitarme pero hoy no puedo, quizás podamos otro día”.
- Si decimos no y la persona sigue insistiendo, hay que tener claro que tenemos derecho a decir que NO.
En este caso podemos usar las siguientes técnicas:
 - **DISCO RAYADO, con EMPATIA y EXPRESIONES POSITIVAS:**
Es expresar lo que queremos de la otra persona o lo que pensamos, repitiendo el mensaje una y otra vez, pero sin enfadarnos, esto hay que hacerlo de forma tranquila.
Como, por ejemplo:
“Entiendo lo que me dices, pero...”
“Sabes que te aprecio mucho y me sabe mal decirte que no, pero hoy no puedo”.
 - **DECIR NO:** Es decir que no con seguridad en nosotros mismos.
 - **EXTINCIÓN:** Es no hacer caso a este tipo de peticiones continuando en silencio o haciendo otras cosas.

SITUACIÓN 4:

Como debemos hacer peticiones a otras personas.

Pasos que debemos seguir:

- Elegir el momento adecuado y realizar peticiones razonables.
Debemos tener en cuenta nuestros objetivos y la persona a la que va dirigida la petición.
- Recordar que tenemos derecho a realizar peticiones pero también debemos respetar el derecho de la otra persona cuando nos dice que NO.
- Comenzar nuestra petición siempre con “Por favor”.
- Usar el lenguaje y el volumen de voz adecuado.



- Asegurarnos de que el otro ha comprendido lo que queremos que haga y cuando lo queremos.
- Dar las gracias siempre si la otra persona realiza nuestra solicitud.
- No pedir muchas cosas a la vez.
- La petición debe ser clara y valorar el esfuerzo realizado ofreciendo un cambio en nuestro comportamiento que sabemos que será de su agrado.



¿Qué debemos hacer para que se acepten nuestras peticiones?

Podemos utilizar las siguientes estrategias:

- Decir lo importante que es para nosotros la petición.
- Destacar los aspectos positivos de nuestra petición.
- Ser constante en nuestra petición.
Repetir muchas veces aquello que queremos pero no ser pesados.
- Ser flexibles.
- Mostrar interés por la opinión de la otra persona y reconocer que podemos estar equivocados.
Interesarnos por lo que piensa la otra persona:
“me parece, si no estoy equivocado...” “me da la impresión” ...
- Hacer que el otro se sienta importante y aceptado por nosotros.
Esto se consigue escuchando con atención a la otra persona y poniéndonos en su lugar.
- Mostrar acuerdo con lo que nos dice la otra persona dentro de lo posible.
- Resaltar los aspectos de nuestra petición que pudiera resultar atractivos a la otra persona.



SITUACIÓN 5:

Controlar nuestro enfado.

Es importante controlar nuestro enfado y así evitaremos sentirnos mal. Lo que nos enfada es lo que pensamos de una situación y no la situación misma.

Los pasos a seguir para controlar nuestro enfado son:

1. Saber los pensamientos que nos enfadan y cambiarlos por otros.

Algunos pensamientos que favorecen el enfado son:

- Exigir que los demás actúen de una forma determinada para conseguir lo que queremos.
Por ejemplo:
“Deberías tener más cuidado”.
“Tu deberías ser más amable”.
“Debería ser más fácil de hacer”.
- Etiquetar de forma negativa la forma de ser de alguien por un comportamiento en un momento determinado.
Por ejemplo:
“Pepe es muy autoritario”.
Mejor pensar: “Pepe da muchas ordenes en el trabajo”.
“María es una perezosa”.
Mejor pensar: “María es lenta cuando hace este trabajo”.
- Querer ser aceptados por todo el mundo y descubrir que a alguien no le caemos bien.
Por ejemplo:
“No valgo nada porque no le caigo bien a Juan”.
- Si alguien se porta mal conmigo, yo también me portaré mal con esa persona.
Por ejemplo:
“me las va a pagar”.
- Creer que somos de una determinada manera y no podemos cambiar.
Por ejemplo:
“Es que yo soy así”.



2. ¿Qué debo hacer para disminuir el enfado?

- Relajación y **respiración profunda**.
- Observar cómo otras personas controlan su enfado en situaciones difíciles.
- Tener actitud positiva y buen humor.
- Evitar situaciones que provoquen enfado.
Por ejemplo: si un compañero de trabajo es de un equipo de fútbol diferente y ya nos hemos enfadado otras veces por ese motivo, evitar hablar del tema.

respiración

profunda: es hacer que nuestro vientre se hinche al respirar, para llenar más nuestros pulmones.

- TIEMPO FUERA, RESPIRACION PROFUNDA, DETENCION DEL PENSAMIENTO y DISTRACCION:

Esto se hace saliendo de la situación que provoca el enfado para calmarnos, respirar profundamente, tratar de distraernos con alguna otra cosa y pensar en cosas agradables.

- TECNICA DE REFUGIO:

Si no es posible salir de la situación de enfado, hacer respiración profunda

y pensar en cosas positivas que nos tranquilicen, por ejemplo: "Tranquilo, todo irá bien".

- Cuando termina la situación de enfado, es importante compartir como nos hemos sentido con otras personas, amigos o familiares.



3.- EL CONFLICTO

Definición de conflicto

Un conflicto es una situación que se da entre personas que no están de acuerdo en algo.

Porque tienen sentimientos diferentes,

o intereses distintos,

o conductas opuestas,

u objetivos enfrentados

y como consecuencia de esto, sus visiones de las cosas son diferentes.

Esta situación de conflicto obliga a las personas a resolver sus diferencias.

Un conflicto es diferente a un problema,

un problema se produce cuando hay una barrera que nos impide hacer algo.

Es imposible vivir sin conflictos, pero podemos aprender mucho de ellos.

Es imposible vivir sin conflictos,

forman parte de la forma de ser de las personas

y podemos aprender mucho de ellos.

El conflicto la mayoría de veces es la consecuencia de:

- una mala imagen o sensación de algo.
- una mala comunicación.
- malas reacciones de las personas de las que no se dan cuenta.
- el resultado de una frustración por no conseguir algo.
- una mala técnica de negociación y no saber cómo llegar a un acuerdo.

La mayoría de las personas piensan que un conflicto puede ser algo negativo, que produce tensión, enfado y malestar, pero el conflicto puede ser positivo, si se hace lo correcto.

Lo que indica que hay un conflicto entre las personas es,

la tensión, los desacuerdos, la rivalidad,

los abusos, la frustración, el enfado,

el desánimo y muchas cosas más.

En las organizaciones lo que indica que hay conflictos es,

la insatisfacción laboral, las quejas,

la baja productividad, las ausencias al trabajo,

los rumores y muchas cosas más.




**ASPECTOS POSITIVOS
DE LOS CONFLICTOS**

Facilitan la
comunicación
entre las personas

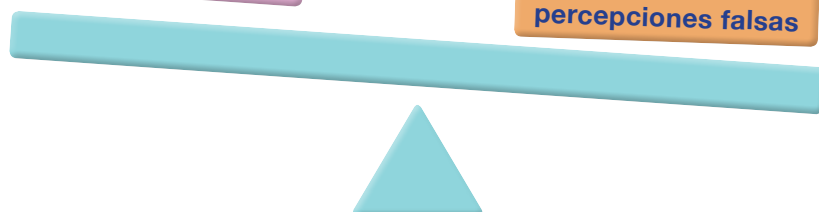
Generan un
esfuerzo de
aprendizaje en las
personas

**ASPECTOS NEGATIVOS
DE LOS CONFLICTOS**

Deteriora la
cooperación entre
personas

Aumenta la
desconfianza entre
las personas

Aumentan las
críticas y las
percepciones falsas



¿Qué provoca los conflictos?

Las causas que favorecen la aparición de conflictos en una organización, son:

Por motivos de organización y **liderazgo**:

- Hay objetivos opuestos e incompatibles en la organización.
- Faltan medios o desacuerdo en el reparto de los mismos, para realizar el trabajo.
- Hay un jefe débil o autoritario.
- No están bien definidos los puestos de trabajo.
- Hay mala competencia entre las personas para conseguir los objetivos.

liderazgo: es la capacidad de una persona para que otras hagan lo que él quiere.

Por motivos de una mala comunicación en la organización:

- La información que se intercambia es excesiva o insuficiente.
- Hay mensajes contradictorios en la organización.
- Hay diferencia entre comunicaciones formales e informales.
- Hay ruido, abuso o mala comunicación.



Por motivos de una mala comunicación entre las personas:

- Por situaciones donde no hay comprensión entre las personas.
- Por una mala comprensión de los mensajes.
- Porque los mensajes tienen significados confusos.



Por motivos personales:

Son aquellos aspectos que tienen que ver con nuestra propia personalidad, y nuestras experiencias personales.

- Porque pensamos que el comportamiento de los demás, es malo para nosotros.
- Porque tenemos necesidades insatisfechas, no conseguimos lo que queremos.
- Por falta de confianza en nosotros mismos.
- Porque tenemos baja **autoestima**.
- Por falta de control de nuestras emociones.

autoestima: son los pensamientos y sentimientos buenos y positivos que tenemos de uno mismo.

Factores de riesgo en las organizaciones

Los **factores de riesgo** que provocan los conflictos en una organización, son:

- Cuando las organizaciones son grandes.
- Cuando cada persona tiene mucho trabajo.
- Cuando no está claro el papel que tiene cada persona.
- Cuando hay un ambiente negativo.
- Cuando la comunicación es mala.
- Cuando los jefes hacen un control muy fuerte de las personas.
- Cuando hay críticas y descalificaciones continuas.
- Cuando los jefes son autoritarios.
- Cuando los contratos de trabajo duran muy poco tiempo.
- Cuando hay poco personal.

factores de riesgo:

son las situaciones o aspectos que aumentan las posibilidades de que se produzca un conflicto.





Tipos de conflictos

Texto técnico no está en lectura fácil

CONFLICTO DE OBJETIVOS

- El conflicto se produce cuando se persiguen objetivos o metas opuestas entre ambas partes y no hay acuerdo sobre cómo conseguirlas.

CONFLICTO DE TAREAS

- El conflicto se produce cuando surgen desacuerdos sobre cómo realizar una determinada tarea.

CONFLICTO CULTURAL O DE VALORACIÓN

- El conflicto se produce cuando se persiguen objetivos o metas opuestas entre ambas partes y no hay acuerdo sobre cómo conseguirlas.

CONFLICTO DE INFORMACIÓN

- El conflicto se genera debido a la falta de información necesaria para tomar las decisiones adecuadas y realizar trabajo de forma correcta.

CONFLICTO DE DISTRIBUCIÓN

- El conflicto se produce cuando personas o grupos se apropian de bienes escasos, produciendo sentimientos de desigualdad en otros.

CONFLICTO DE INTERESES

- El conflicto se produce por incompatibilidad de necesidades e intereses.

CONFLICTO DE VALORES

- El conflicto se genera cuando se tienen sistemas de valores y creencias incompatibles, y se intenta imponer unos valores sobre otros sin aceptar los diferentes.

CONFLICTO INTRAPERSONAL

- El conflicto se origina en el interior de uno mismo, cuando nos debatimos entre lo que realmente queremos hacer y lo que debemos hacer, tenemos que decidir entre dos o más opciones personales. Son pensamientos, ideas, objetivos, emociones, cuestiones morales, valores, impulsos, que entran en colisión unos con otros. Por ejemplo, ir al gimnasio o ver la televisión.

CONFLICTO INTERPERSONAL

- El enfrentamiento se produce entre dos o mas personas (jefes-trabajadores, compañeros de trabajo).

CONFLICTO INTRAGRUPAL

- El conflicto se produce dentro de un mismo grupo o departamento. Muy frecuente en el ambito laboral.

CONFLICTO INTERGRUPAL

- Son los conflictos que se dan entre diferentes grupos o departamentos de una organizacion.

CONFLICTO INTRAORGACIONAL

- Los conflictos se dan dentro de una organización.

CONFLICTO INTERORGACIONAL

- El conflicto se da entre diferentes organizaciones que tienen una lucha de intereses , compiten por el mercado y los recursos materiales y humanos.

CONFLICTO ESTRUCTURALES O DE ROLES

- El conflicto se origina por la existencia de contradicciones e incongruencias entre ambas partes en referencia a las funciones o el papel que cada uno desempeña.

CONFLICTO DE PODER

- Se produce cuando se quiere tener poder, el control y la influencia por encima de todo.



¿Cuáles son las partes de un conflicto?

Todos los conflictos tienen 3 partes fundamentales:

1. Las personas:

Son las personas que intervienen directamente en el conflicto, también son las que pueden influir en el conflicto o verse afectadas por el conflicto.

Las personas también pueden participar en un conflicto formando un grupo.

Tenemos que conocer las personas implicadas en un conflicto, para:

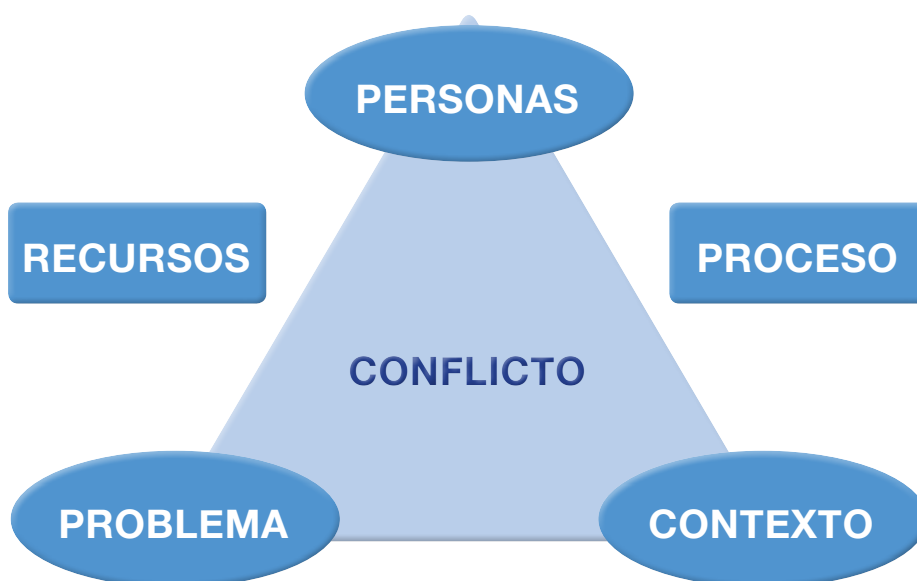
- Conocer lo que opinan todas las personas que están en el conflicto.
- Saber las emociones que transmiten las personas.
- Conocer cómo les gustaría resolver el conflicto.

2. Lo que rodea al conflicto:

Es el lugar donde se origina el conflicto, como el grupo de trabajo, la familia o la empresa.

3. El problema:

Es la causa u origen del conflicto.





Además, es importante tener en cuenta:

El Proceso:

El Proceso es la historia del conflicto, cuando se originó, por qué causa, y el tiempo que ha pasado desde su inicio.

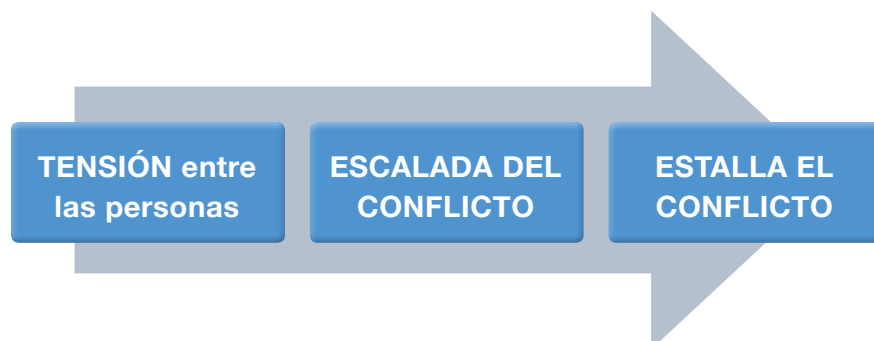
Todo esto influye en la solución del conflicto. Los conflictos se hacen más grandes con paso del tiempo, esto se llama escalada del conflicto.

Los Recursos:

Los recursos en un conflicto pueden ser el tiempo, el dinero, el poder, la paciencia, la inteligencia o la fuerza.

Etapas de un conflicto

En un conflicto hay 3 etapas o fases:



FASE 1: TENSIÓN

Los conflictos entre las personas comienzan de forma lenta, al principio nadie se da cuenta de que hay un conflicto, pero con el paso del tiempo se van creando problemas.

Lo que nos dice que estamos en la fase de tensión de un conflicto es:

- Discusiones y falta de claridad en la comunicación.
- Hay diferencias en valores, intereses y opiniones de las personas.
- Aumenta la desconfianza e impaciencia en las personas.
- Disminuye las ganas de querer compartir tareas y cosas con la otra parte.
- Hay confusión, tensión y preocupación.



FASE 2: ESCALADA DEL CONFLICTO

En esta fase el conflicto aumenta, todos se dan cuenta que hay un conflicto.

El conflicto se puede solucionar con el esfuerzo de todas las partes o se puede pedir a la ayuda de una persona neutral.

Lo que nos dice que estamos en la fase de escalada de un conflicto es:

- La comunicación se hace agresiva, con mentiras y acusaciones.
- Se culpa y descalifica a la otra parte del conflicto y se exageran las diferencias de opinión.
- Hay **intrigas**, desconfianza y distanciamiento.
- Se pierde la voluntad de buscar una solución que beneficie a todas las partes.

intrigas: son acciones secretas entre dos o más personas para preparar algo que normalmente supone un beneficio o un perjuicio.

FASE 3: ESTALLA EL CONFLICTO

El conflicto es incontrolable y las partes ya no quieren buscar soluciones, las opciones son ganar o perder.

La única solución es la ayuda de un especialista en mediación o negociación, que ayude a llegar a un acuerdo.

Lo que nos dice que estamos en la fase en que estalla el conflicto es:

- No hay comunicación.
- Se considera que el conflicto no tiene solución.
- Hay descalificaciones e insultos a la otra parte.
- Puede haber violencia y denuncias.
- Hay sentimientos de venganza y rabia.



Formas de actuar ante un conflicto

Las personas tienen diferentes actuaciones en un conflicto, que pueden ser:

Las formas de comportarse que no resuelven el conflicto:

Son las actitudes negativas que no ayudan a resolver el conflicto, al contrario, lo empeoran o lo mantienen.

Estos tipos de actuaciones son:

- Considerar el conflicto como una batalla que hay que ganar, es la actitud más agresiva, se ve al otro como un enemigo.
- Se da poco valor a las ideas de los otros creyendo que el punto de vista propio es el único correcto.



- Negar la existencia del conflicto, no reaccionar y esperar que con el tiempo desaparezca, esta postura de la persona ayuda a que el conflicto se mantenga y reaparezca con más fuerza.
- Trasladar el conflicto a otras personas para no sufrir daños por el conflicto.
- Evitar hablar del conflicto con la otra parte.
- Dejar que el otro gane para evitar enfrentarse a la situación de conflicto.
- Abandonar la situación que produce conflicto, dejando la solución a lo que pueda pasar.

Las formas de comportarse que resuelven el conflicto:

Son conductas que favorecen la resolución de conflictos cuando aparecen.

Estos tipos de actuaciones son:

- Afrontarlo, aceptando nuestra responsabilidad en el conflicto.
- Intentar resolverlo mediante la negociación.
- Buscar compromisos por parte de todos en el conflicto.
- Dialogar.
- Adoptar soluciones en que ambas partes ganen.

Hay cuatro tipos de respuestas:

- **Persuadir:** Consiste en dejar a un lado lo que quiere el otro a favor de lo que queremos nosotros, porque se contradicen con principios, valores y creencias que no son negociables.
- **Conceder:** Consiste en dejar a un lado nuestros intereses a favor de lo que quiere la otra parte
- **Contener:** Esperar y reunir información porque la forma de ser de la otra parte no permite la resolución del conflicto.
- **Distribuir:** Llegar a un acuerdo para que ambas partes cedan de forma justa.
- **Unir:** Supone intentar unir los intereses de ambas partes y se busca una solución nueva que beneficie a ambos.



Efectos o consecuencias del conflicto

Los conflictos, si no se resuelven de manera adecuada, con el paso del tiempo pueden convertirse en grandes problemas, pueden dar lugar a importantes consecuencias a nivel personal y laboral.

La persona puede llegar a tener:

- Ansiedad, nerviosismo, insatisfacción, inseguridad, miedo, culpa, depresión y muchos más
- Problemas respiratorios, dolor de cabeza, fatiga, problemas para dormir y muchos más.
- Desilusión, falta de interés, faltas al trabajo y muchos más.

En las organizaciones puede ocurrir que:

- Se rompa la relación entre compañeros.
- Se disminuya la calidad del trabajo.
- Se reducen las horas que de verdad se trabaja.
- Aparecen situaciones de acoso y abuso a las personas.
- Disminuye la satisfacción de los trabajadores.

La aparición de los conflictos en las organizaciones es inevitable, pero hay que tener claro que no siempre van a tener consecuencias negativas, si se resuelven bien, pueden conducir a un cambio positivo que implique una mejora.

¿Cómo podemos resolver un conflicto?

Hay una serie de **habilidades** que nos pueden ayudar a resolver conflictos:

- Mostrar interés por la otra persona.
- Comunicar a la otra persona información clara y experiencias que hemos vivido.
- Escucha con atención e interés a la otra persona.
- Saber emitir críticas o pedir cambios de conductas, sin provocar enfrentamientos.
- Saber expresar opiniones distintas.
- Conseguir la opinión de la otra persona.
- Hacer preguntas sobre lo que hemos entendido de la otra persona, para comprender lo que ha dicho.
- Hacer cumplidos y alabanzas sinceras a la otra persona.

habilidades:

cualidades o virtudes que tienen las personas para hacer algo bien.



Hay que seguir una serie de pasos para analizar el conflicto:

PASO 1: Conocer o definir el problema:

Es entender que ha ocurrido en el conflicto, ver si hay necesidades o valores incompatibles de las personas que están en conflicto.

PASO 2: Diagnosticar el conflicto:

Es saber ante qué tipo de conflicto estamos y las consecuencias que puede tener el mismo.

PASO 3: Escuchar a la otra parte.

PASO 4: Expresar nuestra opinión a la otra persona y pedir a la otra persona que diga con sus palabras lo que ha entendido.

PASO 5: Ponerse de acuerdo con la otra parte en lo que ha ocurrido y encontrar ideas para solucionar el conflicto.

PASO 6: Elegir con la otra parte la forma de solucionar el conflicto y ver que tiene éxito la solución.

¿Qué herramientas podemos utilizar para resolver un conflicto?

Hay tres herramientas que podemos utilizar para resolver conflictos, cuando no somos capaces de resolverlos nosotros mismos:

- La mediación.
- El arbitraje.
- La negociación.
- Las técnicas de solución de problemas.



LA MEDIACIÓN

La mediación es una forma de resolver conflictos en la que participa un mediador.

El mediador es una persona que ayuda a las personas a resolver el conflicto, su papel no es proponer la solución, es fomentar la comunicación entre ellas.

El mediador debe:

- Ayudar a las personas a dialogar evitando los malos entendidos y el enfrentamiento.
- Ser neutral, imparcial e independiente de las partes en conflicto.
- Inspirar confianza.
- Debe conocer el conflicto y saber que buscan las partes.



EL ARBITRAJE

El arbitraje es una forma de resolver conflictos en la que interviene un árbitro.

El árbitro es una persona que da una solución al conflicto. Por ejemplo: un juez o un árbitro.

LA NEGOCIACIÓN

Con la negociación se resuelven los conflictos mediante conversaciones e intercambio de opiniones de las partes que tienen el conflicto.

Con esto, se buscan soluciones en las que las partes ceden y acuerdan soluciones intermedias o intereses comunes.

En las negociaciones puede haber personas que ayuden a las partes a resolver las diferencias que dan lugar al conflicto.

Las negociaciones pueden tener 3 fases:

- **Fase de preparación:**

En esta fase se pone el límite de lo que se está dispuesto a ceder, es hasta donde podemos negociar.

- **Fase de negociación:**

En esta fase se expone el problema por ambas partes, y se analizan las soluciones de cada uno, tratando de acercar posiciones.

- **Fase de finalización:**

Se llega a un acuerdo, es importante comprobar si ambas partes han comprendido lo mismo y concretar cómo se hace la solución planteada.

TÉCNICA DE SOLUCIÓN DE PROBLEMAS

Tenemos que tener en cuenta que debemos:

- Aceptar que los problemas son parte de la vida.
- Reconocer las situaciones con problema cuando se presentan.
- Impedir la tendencia a responder de forma impulsiva o a no responder.
- Incrementar la capacidad de resolver los problemas nosotros mismos.
- Creer que la técnica de solución de problemas nos puede ayudar a resolverlos de manera más eficaz.

Los pasos básicos que debemos seguir para tomar decisiones de manera efectiva son los siguientes:



DEFINIR EL PROBLEMA

¿Qué es lo que me pasa? _____
 ¿Cuándo me pasa? _____
 ¿Con quién me pasa? _____
 ¿Cómo me pasa? _____
 ¿Por qué me pasa? _____
 ¿Qué tiene que cambiar para que se solucione? _____



GENERAR EL MAYOR NÚMERO DE
SOLUCIONES POSIBLES



ANALIZAR VENTAJAS E INCONVENIENTES

Solución 1:

VENTAJAS	INCONVENIENTES



ELEGIR LA MEJOR SOLUCIÓN



COMPROBAR SI RESUELVE
NUESTRO PROBLEMA



RECUERDA:
Cuando estás en un conflicto:

TIENES QUE:	NO DEBES HACER:
Aceptar las opiniones de los demás.	Chistes de la otra persona.
Conocer tus sentimientos y pensamientos ante el conflicto.	Culpar a la otra persona.
Expresar lo que has vivido, sentido y entendido del conflicto.	Interrumpir a la otra persona.
Escuchar con atención a la otra persona.	Negar nuestra responsabilidad en el conflicto.
Preguntar cómo puedes mejorar la situación	Exigir cambios a la otra persona.
Tener cuidado con los gestos que hacemos.	No respetar a los demás.
Hablar de los conflictos en un ambiente tranquilo.	



4.- COMUNICACIÓN Y GESTIÓN DE CONFLICTOS EN CENTROS DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Las relaciones entre las personas provocan conflictos en centros de atención a la discapacidad:

Los conflictos que se producen en centros de atención a personas con discapacidad se dan entre:

- Encargados y trabajadores.
- Trabajadores y usuarios.
- Trabajadores y trabajadores.
- Trabajadores, supervisores y familiares de usuarios.

Los principales motivos de **estrés** en los cuidadores de los centros de atención a personas con discapacidad, son:

- La falta de ayuda por parte de compañeros o supervisores.
 - Los comportamientos molestos por parte de compañeros de trabajo, supervisores o familiares.
 - Los conflictos entre las personas.
 - Los problemas de conducta que se dan en algunos usuarios.
- Pueden darse situaciones de mucha presión e incluso violentas.



¿Cómo tenemos que actuar cuando hay un conflicto?

- Hacer las peticiones de ayuda de **forma asertiva** a compañeros y supervisores.
- Solicitar el cambio de una conducta molesta de **forma asertiva**.
- Aprender técnicas de cómo tratar los problemas de conducta de los usuarios.
- Aprender técnicas de cómo comunicarnos y solucionar los conflictos.
- Aprender a diferenciar los conflictos importantes de los que no lo son.
- Aprender a reconocer nuestros errores, equivocaciones y disculparnos cuando debamos hacerlo.

estrés: es la reacción de nuestro cuerpo para defenderse de una situación que es amenazante.

forma asertiva: es la forma de actuar en la que tenemos en cuenta lo que piensan y sienten los demás.



¿Cómo tenemos que actuar como organización cuando hay un conflicto?

- Organizar cursos de formación en técnicas de comunicación, y solución de conflictos.
- Favorecer la comunicación, el apoyo entre las personas y trabajo en equipo.
- Dar ejemplo con buenos comportamientos ante los compañeros.
- Buscar soluciones al conflicto, dando ideas y ayuda a los trabajadores para resolverlos.
- Dar instrucciones de actuación ante las situaciones conflictivas o agresivas con usuarios, familiares o entre trabajadores.
- Preparar espacios donde tratar la situación de conflicto o de alteración.
- Tener lugares donde los trabajadores puedan relacionarse y comunicarse entre ellos.
- Evitar los trabajos aislados siempre que sea posible.
- Hacer actividades y reuniones de **ocio** que ayuden al trabajo en grupo.

Podemos definir como conductas problemáticas aquellas conductas de las personas, que ponen en riesgo la seguridad física de otros y afectan negativamente al desarrollo personal.

ocio: es tiempo libre, sin actividad laboral, que se dedica al descanso o a realizar otro tipo de actividades.

Es importante entender que las conductas problemáticas de las personas son duraderas en el tiempo y las personas las hacen para conseguir algo concreto. Las conductas problemáticas pueden darse en personas con discapacidad intelectual y personas con discapacidad física o sensorial.

¿Qué tipos de conductas problemáticas tienen las personas?

De forma general podemos clasificarlas de la siguiente manera:

Estereotipias:

Se definen como movimientos o sonidos repetidos de forma voluntaria, Por ejemplo: Movimiento del cuerpo, manos, cabeza o morder ropa, golpear paredes, ir y venir por la habitación, tumbarse o sentarse de cualquier forma, rechinar dientes, comer mucho de manera exagerada, mirar fijamente un objeto o al vacío, hablar solo, repetir palabras o frases, imitar sonidos y muchos más.



Las conductas agresivas más frecuentes son:

empujar, pegar, arrojar, dar patadas, agarrar a otro por el brazo y tirarlo, arañar, zarandear, pellizcar, escupir y arrojar objetos a otros.

Suelen aparecer formando parte de una rabieta mucho más amplia.

Autolesiones:

Es hacerse daño a uno mismo, a su propio cuerpo.

Morderse las manos, golpearse, arañarse, pellizcarse, tirarse del pelo y muchos más

Agresiones:

Son acciones que dan lugar a daño físico y psicológico en los demás,

incluye también daños o destrucción de objetos.

Pueden ser físicas o verbales.



Mala Conducta Social:

Cuando una persona tiene una conducta de negarse a cooperar, con insultos, desobediente, que grita, que se masturba, que se desnuda en público o que hace otros ruidos.

Problemas de regulación física:

Son los problemas de no controlar la orina o manipular objetos con heces.

Problemas emocionales:

Es tener depresión, miedo angustioso a algo, adicción al alcohol, medicamentos o drogas.

ESTEROTIPIAS

- Movimientos del cuerpo repetidos de forma voluntaria que no sirven para nada.
- Rítmicas o no rítmicas.
- Motoras: Movimiento del cuerpo, morder ropa, golpear paredes u objetos, rechinar dientes, mirar fijamente un objeto o al vacío, o hacer muecas, etc.
- Verbales: hablar solo, repetir palabras o frases, imitar sonidos.

AUTOLESIONES

- Hacerse daño a uno mismo, a su propio cuerpo. Morderse las manos, golpearse, arañarse, pellizcarse y tirarse del pelo.

AGRESIONES

- Acciones que dan lugar a daño físico y psicológico en los demás, incluye también daños o destrucción de la propiedad o objetos.
- Pueden ser físicas o verbales.



CONDUCTA SOCIAL INAPROPIADA

- Disconformidad, negarse a cooperar, conductas disruptivas, ofensivas, desobediencias, insultos, robar, gritar, masturbarse o desnudarse en publico, risas, quejas y otros ruidos.

PROBLEMAS DE REGULACIÓN FÍSICA

- Orinar sin querer, defecar sin querer, untar o manipular objetos con heces.

PROBLEMAS EMOCIONALES ESPECÍFICOS

- Miedos , depresión y adicciones.

¿Qué puede provocar que las personas tengan conductas problemáticas?

Causas físicas u orgánicas

- Tener un problema físico que produzca dolor, o tener un problema mental van a influir para que se dé una **conducta problemática**.
Por ejemplo: agresión o autoagresión como una forma de comunicar ese malestar.
- Por efectos de la medicación que esté tomando la persona.
- Por problemas de conducta.

Causas ambientales

- La Iluminación, la temperatura o mucho ruido.
- El ambiente sobrecargado de gente o con poca gente.
- Los cambios de lugar.
- Los espacios no adaptados a las necesidades de la persona.
- Los espacios con barreras arquitectónicas, escalones, vallas y otros.
- Los espacios muy amplios o muy reducidos.

conducta problemática:

es la forma de actuar de una persona que causa problemas.





Causas personales

- El cansancio.
- Tener sed.
- Tener hambre.
- Las experiencias negativas.
- El estado emocional.
- Los rasgos de personalidad (la desconfianza, la poca tolerancia a la frustración).
- La dificultad para comunicarse.



Causas sociales

- El sentirse aislado o con poca atención social.
- El sentirse poco valorado.
- Los cambios en el personal del centro.
- La actitud de los profesionales del centro.
- La presencia o ausencia de determinadas personas, compañeros o profesionales.
- Los desacuerdos o peleas con familia, profesionales o compañeros.

rutina diaria: son las cosas que hacemos todos los días.

Otras causas

- Cambios frecuentes en la **rutina diaria**.
- Exceso o defecto de estimulación.
- Tareas de gran dificultad.
- Cometer errores.
- Tareas rutinarias que no gustan.
- Actividades poco útiles para la persona.
- No hay **recompensas** o beneficios para la persona.
- No poder elegir entre opciones.
- Mucho tiempo libre sin tareas para realizar y entretenerse.

recompensa: es lo que hace que las personas hagan cosas, por ejemplo, porque les gusta, porque ganan dinero, porque disfrutan con ello.

¿Cómo podemos evaluar las conductas problemáticas?

El primer paso para poder modificar una **conducta problemática** es necesario que un profesional de la salud realice una evaluación de la conducta de la persona.

conducta problemática: es la forma de actuar de una persona que causa problemas.



Esta evaluación incluye:

1. Descripción de la persona:

Es importante conocer como es la persona para poder comprenderla, esto supone recoger información sobre su historia familiar, salud, tratamientos y medicación y características personales.

2. Estudio de la conducta problemática:

Es conocer lo que sucede antes y después de que la persona tenga una conducta problemática, también es necesario conocer porqué tiene esa conducta.

Se trata de saber qué finalidad tiene esa conducta para la persona,

- ¿Por qué se da?
- ¿Qué es lo que con ella pretende realmente conseguir?
- ¿Qué consecuencias se busca obtener?

Las conductas problemáticas siempre pretenden conseguir algo, es decir, las conductas problemáticas tienen una finalidad.

Dependiendo de la finalidad que tenga una conducta para la persona podremos elaborar planes para reducir o eliminar la conducta problemática.

Estas finalidades pueden ser:

- Llamar la atención de otra persona bien en forma de afecto o reprimenda.
- Comunicar mensajes importantes como dolor.
- Conseguir objetos o actividades que le resultan agradables.
- Escapar de situaciones o emociones desagradables.
- Conseguir contacto físico.

Algunos ejemplos de estas finalidades, son:

Una persona puede orinarse para comunicar su enfado, gritar para llamar la atención de otros, o pegar para evadirse de hacer la tarea que está haciendo y poder descansar.

Las conductas problemáticas siempre comunican un mensaje, por ejemplo: “necesito afecto” y “necesito descansar”.

La **conducta problemática** está relacionada siempre con situaciones del ambiente que pasan antes y con situaciones que pasan después.

conducta problemática:

es la forma de actuar de una persona que causa problemas.



En la mayoría de ocasiones, las personas van a tener más de una **conducta problemática**.

Tenemos que dar más importancia a las conductas que puedan producir daño humano, material o dificulten la integración o aceptación de la persona por parte de otras.

Para que todo el personal sepa que conducta se quiere modificar, se deberá definir la misma de forma detallada y concreta.

Si vemos que la **conducta problemática** se produce por razones médicas, será necesario que intervenga un médico.

Cuando tenemos una **conducta problemática** es importante tener claros tres aspectos:

- En qué consiste la conducta de la persona.
- Cuando ocurre esa conducta.
- Por qué tiene la persona esa conducta.

conducta problemática:

es la forma de actuar de una persona que causa problemas.

3. Estudio de por qué se mantiene la conducta problemática:

Es el estudio de todos aquellos aspectos agradables para la persona que pueden provocar que se de una determinada **conducta problemática**.

En los Centros que atienden a personas con discapacidad, es importante tener un **registro de información** para poder actuar con las conductas conflictivas. Este registro tiene la información de cada persona, donde se anotan los siguientes datos:

- Nombre de la persona.
- Día y hora cuando ha tenido una conducta problemática.
- Lugar donde se ha producido la conducta.
- Personas que estaban cuando sucedió la conducta.
- Tipo de conducta.
- Situaciones anteriores a la conducta.
- Reacciones y consecuencias de la **conducta problemática**.

registro de información:

documentos que tienen información sobre algo.

De esta manera tendremos una idea clara sobre qué tipo de conductas tenemos problemas, el número de veces que se produce, la duración y cuando se presenta la conducta problemática, esto nos ayudara a poder planificar un plan de intervención adecuado.



4. Análisis de los mediadores:

Es el estudio de familiares y profesionales que pueden tener un papel importante a la hora de modificar la **conducta problemática**.

¿Cómo intervienen los profesionales del Centro ante conductas problemáticas?

Antes de realizar una intervención por una **conducta problemática**, deberemos plantearnos aquello que queremos conseguir. Los objetivos pueden ser:

- Disminuir la conducta problemática
- Aumentar conductas deseables y contrarias a la **conducta problemática**
- Controlar la aparición de la conducta problemática.

Es importante que definamos bien la conducta a modificar, que cambio queremos que se produzca, y en cuanto tiempo.



¿Qué tipos de intervenciones podemos hacer?

• **Con medicamentos:** Es el uso de medicinas para reducir las conductas problemáticas. Nunca se debe utilizar como única intervención.

• **Intervención de los profesionales con las personas:**

Pueden ser para evitar que ocurra la conducta problemática o para responder ante esa conducta problemática que se está produciendo.

Lo mejor es la combinación de ambas intervenciones.

Las conductas problemáticas se mantienen

o aumentan por varios tipos de **recompensas**:

- Recibir atención después de la conducta problemática.
- Recibir alguna recompensa material después de la conducta problemática, como postres, juguetes y golosinas.
- Recibir como recompensa algún estímulo de los sentidos después de la conducta problemática como música, caricias y sonrisas.
- Recibir el beneficio de no hacer algo que no se desea hacer.

recompensa: es lo que hace que las personas hagan cosas, por ejemplo, porque les gusta, porque ganan dinero, porque disfrutan con ello.



Las técnicas psicológicas que usan los profesionales cuando quieren disminuir conductas problemáticas antes de que aparezcan, son:

- **El control de estímulos:**

Es la eliminación de **estímulos** o situaciones que se dan antes de la aparición de la conducta problemática.

Pueden ser:

Estímulos físicos como la luz, la temperatura, y la escasez de recursos.

Estímulos de tareas o actividades que se hacen o la motivación para hacer esas tareas.

Estímulos que dan los profesionales, como trato cariñoso, o un trato diferente para cada persona.

- **Enseñar técnicas de control de las emociones:**

Muchas conductas problemáticas se dan porque la persona no sabe cómo hacer frente a sus emociones como son el miedo, la ansiedad y el estrés.

Por ello, es importante que enseñemos a las personas a controlar sus emociones, a enseñar como relajarse o tranquilizarse.

estímulos: es una señal externa o interna capaz de provocar una reacción en la persona.

- **Enseñar a comunicarse con los demás:**

Muchas conductas problemáticas aparecen porque es la única forma que la persona conoce para comunicarse. Por ejemplo: Llamar la atención, decir que se sienten solos, que necesitan afecto, que quieren algo.

Por este motivo, tenemos que enseñar a las personas a comunicarse de forma que no sea un conflicto, enseñando a escuchar a los demás.

ocio: es tiempo libre, sin actividad laboral, que se dedica al descanso o a realizar otro tipo de actividades.

- **Enseñar a las personas a ser autónomos.**

Enseñar las tareas de su propia higiene, del hogar, de **ocio** y tiempo libre, las tareas laborales y a vivir por sí solos.

- **Recompensa diferenciada de otras conductas:**

Es dar una recompensa a la persona cuando hace la conducta deseada que sustituye a la conducta problemática.

Se hace durante un periodo de tiempo limitado.

Por ejemplo: Luis no lanza un objeto durante 20 minutos, entonces se le concederá un trozo de chocolate.





- **Recompensa diferenciada por la disminución de la conducta problemática.**

Es dar una recompensa a la persona cuando empieza a disminuir la aparición de la conducta problemática.

Por ejemplo, si Marta tiraba del pelo a una compañera cada 10 minutos, premiarle cuando lo empiece a hacer cada media hora, cada tres cuartos de hora, cada hora.

- **Dar estímulos agradables cuando la persona tenga conductas positivas incompatibles con la conducta problema.**

Por ejemplo, Pedro interrumpe con frecuencia en clase, premiarle cuando se mantenga en silencio

- **Saturación de estímulos ante una conducta conflictiva.**

Por ejemplo, una persona que almacena latas en su habitación se le dejan de retirar y en su lugar se le dan 10 cada día, después 40, hasta que ella misma pida que se le retiren.

- **Dar instrucciones a la persona que tiene una conducta problemática.**

Las instrucciones se dan de palabra o por escrito, de forma que la persona conoce la conducta problemática y también las consecuencias de tener esa conducta.

Las técnicas psicológicas que usan los profesionales cuando quieren disminuir conductas problemáticas después de que han aparecido, son:

- **Ignorar.**

Por ejemplo: no hablar, ni mirar a la persona, no dar **recompensas** hasta que deje de hacer el comportamiento inadecuado.

Ignorar no es lo mismo que no hacer nada ante un comportamiento inapropiado, es enseñar que con ese tipo de comportamientos no merece nuestra atención y no va a conseguir nada.

Volveremos a atender a la persona cuando deje de hacer la conducta no deseada.

Hay que tener en cuenta que puede producirse un conflicto, es decir, un aumento de la intensidad de conducta hasta que la persona aprende que no obtiene ninguna recompensa.

Por ejemplo, cuando un niño llora porque no le queremos comprar un juguete, no deberemos atenderle ni prestar atención hasta que deje de llorar, porque si no llorará cada vez que quiera conseguir algo, nuestra atención funciona como un premio o recompensa para él.

recompensa: es lo que hace que las personas hagan cosas, por ejemplo, porque les gusta, porque ganan dinero, porque disfrutan con ello.





- **Pérdida de privilegio o recompensa.**

Cuando la persona realiza una conducta inadecuada pierde un privilegio, premio o beneficio que tenía.

- **Tiempo fuera o de aislamiento.**

Solo se debe aplicar ante reacciones o conductas agresivas o violentas.

Consiste en llevar a la persona a un lugar donde no haya, estímulos agradables, ni se tenga estimulación durante un tiempo, para que pueda pensar sobre su comportamiento o relajarse en un espacio tranquilo.

Este tiempo no debe exceder de 5 minutos.

La persona debe saber cuánto tiempo va a pasar allí, con qué conductas se puede dar y antes de aplicarlo hemos de dar una advertencia.

Después de este tiempo fuera debemos alabar la primera conducta positiva que realice.

- **Castigo positivo.**

Dar algo desagradable a la persona justo después de que realice la conducta no deseada o inapropiada, con el objetivo de disminuir o eliminar la conducta problemática. Por ejemplo, cada vez que Mario escupa a un compañero, tendrá que ayudar a poner la mesa, poner la mesa es una actividad que sabemos que a Mario no le gusta.

- **Corregir.**

Corregir las consecuencias negativas que su conducta ha tenido en otras personas.

Por ejemplo, un niño que tira las sillas deberá inmediatamente poner en orden todas las sillas, o una persona que pega a otra deberá inmediatamente pedir disculpas por su acción, le cure y ayudarle a realizar alguna tarea, o un niño que se golpea en la frente deberá inmediatamente aplicarse una bolsa de hielo y lavarse la herida, o un niño que se orina en la cama deberá realizar un ritual de limpieza y practicar varias veces levantarse de la cama e ir al aseo.



- **La comunicación positiva.**

La comunicación positiva se hace con gestos agradables, tono de voz suave y agradable, también se hace escuchando a las personas, respondiendo a las preguntas con simpatía, sin hacer críticas.

- **Comunicando información a una persona sobre aspectos positivos y negativos de su conducta.**
- **Provocando la distracción de la persona con conducta problemática.**

- **Contención física.**

Es cualquier método de responder a una **conducta desafiante** que implique algún grado de fuerza física dirigida a limitar o restringir el movimiento o la movilidad de la persona conflictiva.

La contención física se puede hacer mediante:

- Materiales que limitan el movimiento como correas.
- Barreras.
- Contacto directo. Por ejemplo, ponerle guantes a un niño pequeño para que no se chupe el dedo; sujetarle el brazo a alguien para que no haga determinada conducta.

conducta desafiante:

es una conducta provocadora, chulesca, retadora.

Antes del uso de la contención física, hay que tener en cuenta:

- No abusar de esta intervención, realizarla pocas veces. Ver los riesgos, perjuicios y beneficios de su uso. Puede provocar el efecto contrario que se desea.
- Usar siempre como última opción cuando otras técnicas no resulten efectivas.
- Siempre se deben de hacer buscando el bien de la persona y cuando exista un claro peligro de lesión para la propia persona o para otras personas.
- Obtener la autorización de la persona o en su defecto del familiar tutor.
- Ejercer siempre la mínima fuerza necesaria para la contención y durante un tiempo lo más corto posible. Evitar causar dolor.
- Complementar esta técnica con otras medidas de actuación.
- Puede dar lugar a una escalada o incremento de la conducta problemática.
- Tener en cuenta que puede producir lesiones o **estrés**. Hay que ver si estos aspectos aparecen.

estrés: es la reacción de nuestro cuerpo para defenderse de una situación que es amenazante.



Técnicas para mejorar la conducta de las personas en los Centros.

Para aumentar o mantener buenas conductas de las personas que está en los Centro de atención a personas con discapacidad podemos utilizar las siguientes técnicas:

Refuerzo positivo:

Es dar algo que le resulte agradable a la persona, como un elogio, atención, contacto físico, o algún objeto que sabemos que le gusta, después de aparecer la conducta que queremos aumentar o mantener.

Por ejemplo Sofía ha realizado correctamente sus deberes, decirle con una sonrisa “Muy bien Sofía, te has esforzado y has hecho un trabajo genial”.

Refuerzo negativo:

Es quitarle algo que sabemos que le resulta desagradable después de aparecer la conducta que queremos aumentar. Por ejemplo, no tener que realizar una tarea que le resulta aburrida.

Economía de fichas:

Es entregar fichas, pegatinas de colores, puntos, vales y caras sonrientes inmediatamente después de realizar la conducta deseada que pueden ser cambiadas después por cosas agradables para la persona. Puede haber también penalización, es decir, si se realizan conductas no deseadas o no se realiza la conducta deseada se podrán retirar fichas.

Contrato entre personas:

Es un acuerdo entre dos o más personas donde se especifica que conductas se deben realizar y las consecuencias de no hacerlo. No se pueden emplear con niños o en personas que no comprenden lo que es un acuerdo.

Poner ejemplos de buenas conductas de otras personas:

Se pone como ejemplo de la persona conflictiva una persona que tiene buena conducta y se le enseña lo que tiene de bueno esa conducta.





Hacer de guía de la persona:

Por ejemplo, guiar las manos de alguien para que aprenda cierto movimiento como guiar la mano de un niño para que escriba una determinada letra.

Por aproximación poco a poco:

Por ejemplo, un niño de 3 años, que no quiere llevar gafas, primero se cogen unas gafas sin cristales para que las lleve en un bolsillo, y se le premia si lo hace, después se le acerca a la cara, y se le premia si lo hace, después se le ponen con una cinta para que sea fácil llevarlas y al final se le ponen las de verdad con cristales y se le premia si lo hace

NORMAS DE ACTUACIÓN ANTE UNA ESCALADA DE TENSIÓN ENTRE PERSONAS.

Cuando se dan situaciones difíciles con usuarios hay que seguir es:

- Controlar nuestras emociones, estando calmados.
Para ello podemos decirnos:
“yo tengo el control”
“voy a mantener la calma”
“estoy tranquilo”.
- Tener pensamientos positivos.
Por ejemplo, pensando que el usuario tiene mal comportamiento porque no sabe hacerlo de otra forma.
- Dejar que el usuario hable, que se desahogue.
- Intentar tranquilizar al usuario con nuestra palabra, escuchando con atención lo que dice, con gestos agradables, llevándolo a un lugar distinto a donde está el conflicto.



Si la situación nos afecta o notamos que aumenta nuestra ira y enfado, podemos aplicar la técnica de “tiempo fuera” o la “técnica de refugio”.



NORMAS DE ACTUACIÓN ANTE UNA CONDUCTA AGRESIVA DE UN USUARIO.

El primer paso es prevenir, deberemos estar atentos a las señales que nos dicen que puede haber una conducta agresiva en poco tiempo. Estas señales son:

Puños apretados.

Deberemos protegernos guardando una distancia de seguridad 2 metros, lo importante es que no pueda alcanzarnos con sus piernas o manos en caso de agresión.

Tener los brazos relajados y las manos a la altura de la cintura con las palmas hacia abajo.

Hay que evitar el contacto físico directo.

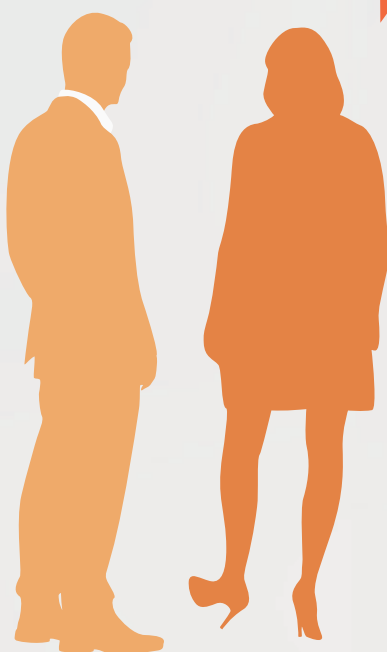
Intentar alejar a la persona de la situación que le altera y ponernos en su lugar.

Si la persona está muy agitada y no podemos calmarla, tendremos que aplicar contención física.

Recomendaciones finales

- Los Centros de atención a personas con discapacidad tienen que tener normas claras de actuación cuando se dan situaciones de conflicto.
- Tener una sala, donde se puedan tratar las conductas agresivas de forma tranquila y dialogada.
- Ante personas con problemas de conducta, tener en cuenta que son seres humanos y tratarlos como tal, no abusar de contenciones físicas, entender que en muchas ocasiones es su forma de comunicarse y ayudarles a adquirir mejores conductas.
- A nivel personal aplicar en nuestra vida diaria la escucha activa, la empatía y la comunicación asertiva.
- Mejorar la formación en comunicación y gestión de conflictos.
- No olvidar nuestros legítimos derechos asertivos y que estos son también derechos que debemos respetar en los demás.





Plan General de Actividades Preventivas
de la Seguridad Social



www.activamutua.es

discapacidad.dependencia@activamutua.es
servicio.cliente@activamutua.es

902 32 32 32