



TransFORMAR@Cba
INNOVANDO EN EDUCACIÓN

Herramientas de comunicación y gestión de conflictos

Juan José Castellano
Leonardo Colazo
Mariana Guzmán

Secretaría
DE INNOVACIÓN,
DESARROLLO PROFESIONAL
Y TECNOLOGÍAS EN EDUCACIÓN

Ministerio de
EDUCACIÓN



El conflicto

¿Han tenido conflictos
esta semana?

¿Cómo se sintieron?



¿Qué entendemos por conflicto?



“Un hecho real que acontece y debe ser abordado”

Características:

- Ubicuo
- Inevitable
- Inherente
- Dinámico

Tipos de conflicto

Interpersonales: Entre dos o más personas vinculadas por relaciones personales, laborales, familiares, etc.



Intrapersonales: En el interior de cada persona en relación con sus pensamientos, valores, impulsos, emociones e ideas.



Intragrupales: Dentro de un grupo reducido de personas afectando su capacidad de resolver (familia o equipo de trabajo).



Intergrupales: Entre dos o más grupos (patronal - sindicato).





**¿De qué manera afrontamos
habitualmente una
situación conflictiva?**



Formas de abordaje

Competencia 🏆

Buscamos satisfacer nuestros propios intereses por encima de los intereses de la otra parte.

Evitación 🚫

Presentamos una actitud apática, de indiferencia o negación ante una situación problemática.

Compromiso 🤝

Nos esforzamos por llegar a un punto medio teniendo en cuenta los intereses de ambas partes.

Acomodación 🚩

Nos ajustamos a la postura de la otra persona para mantener el vínculo o hacerla sentir bien.

Colaboración 🤝

Buscamos el mejor resultado posible satisfaciendo los intereses de las personas involucradas.

La comunicación



**¿Qué creemos
que implica
tener una buena
comunicación?**



Siempre nos comunicamos...

Toda comunicación debe comprenderse como un proceso dinámico, una acción en continuo movimiento. Cada persona completa la información que recibe, de acuerdo a su interpretación y circunstancias.

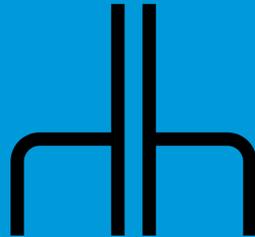


Siguiendo a Paul Watzlawick ***es imposible no comunicarse***. Este axioma planteado por el autor establece que todo comportamiento implica comunicación.

Como herramienta, la comunicación facilita nuestro entendimiento e interacción de manera pacífica.



**¿Nos comunicamos
de manera asertiva?**



La comunicación asertiva

Hablar de asertividad implica poder expresar a los demás lo que sentimos, deseamos y pensamos, de forma clara, simple y oportuna.

-Preparar el lugar-

¿Nos tomamos unos minutos para hacer consciente el encuentro?

¿Pensamos en cómo nos sentiremos?

¿Prevedemos el tiempo a utilizar?

-Nuestra expresión corporal comunica-

¿Hacemos contacto visual?

¿Qué posición tiene nuestro cuerpo al comunicarnos?

Cuando asentimos, ¿lo demostramos con gestos o palabras?

La escucha activa

Es una técnica que permite comprender a la persona con quien interactuamos.

Escuchamos con nuestros oídos, nuestros ojos, nuestro cuerpo.

Utilizamos gestos, palabras y lenguaje corporal para demostrar esa escucha.



Oír

Percibir

Comprender



¿Tenemos escucha activa?

- ¿Pensamos en nuestra respuesta antes que la persona termine de hablar?
- ¿Nos anticipamos, damos nuestro punto de vista o completamos sus frases, antes que las finalice?
- ¿Suponemos lo que va a decirnos antes de hacerlo?

La pregunta



¿Creen que es importante preguntar ante una situación problemática?



¿Cuándo y cómo hacerlo?

Tipos de pregunta

A modo descriptivo y global, existen dos grupos de preguntas:

-Exploradoras-

Posibilitan comprender intereses, conocer narrativas, vivencias y puntos de vista, colaborando con la definición del problema.

“¿Qué puede compartirnos respecto a lo sucedido?”

“¿A qué hora nos reunimos?”

-Transformadoras-

Invitan a reflexionar y posicionarse desde otra perspectiva permitiendo conocer los intereses de todas las partes.

“¿Cómo podemos repensar este proyecto?”

“¿Qué haría Ud. en mi lugar?”