

# OBJETIVOS

1. Promover la comunicación como herramienta para la solución de problemas en el contexto social y promover la confianza entre sus habitantes.
2. Promover la comunicación asertiva para la solución de problemas colectivos e interpersonales.

# LA COMUNICACIÓN Y LA RESOLUCION DE CONFLICTOS

Dada la importancia de la comunicación en el desarrollo y solución de problemas, seguidamente trataremos algunos conceptos y estrategias para una comunicación efectiva en la aplicación de mecanismos alternativos de resolución de conflictos.

Porque la comunicación es importante?

- Mediante ella existe el intercambio de ideas de manera verbal y no verbal.
- Es el medio de expresar ideas, sentimientos, emociones, deseos y necesidades.
- Mediante este proceso de intercambio de información se incluye la escucha, el habla, procesamiento de información y construcción de empatía.
- A través de la comunicación se construyen relaciones, se mantienen e incluso se rompen.

Dinámica : Comunicación. Virginia Satir con variaciones.

Tiempo de duración: En el intercambio 15 minutos, 20 minutos para la devolución del ejercicio.

# TÉRMINOS LINGÜÍSTICOS

## Mensajes y meta-mensajes

- 1 Mensajes son las informaciones que se comparten con los demás compuestas en palabras y oraciones.
- 2 El meta mensaje es aquel que se encuentra encriptada detrás del mensaje. Podemos identificar el meta-mensaje cuando observamos como habla la otra parte,

el tono de voz, la pausa, que se enfatiza y como nos sentimos, es el significado que esta detrás de las palabras y gestos.

## Integración e Independencia

1. Los seres humanos necesitan el resguardo de su persona como individuo y protección de su intimidad, sin embargo en igual intensidad necesita de su integración en comunidad para su sobrevivencia.
2. Es importante para la vida en sociedad la existencia de un balance entre esos dos valores que tienen su importancia específica en la independencia e interdependencia.

## Contextualizar y re contextualizar.

1. Como se contextualiza un hecho es como quienes escuchan interpretan la realidad. Desde su visión del mundo
2. Para que exista entendimiento en los participantes de una conversación, se necesita saber como cada quien interpreta la realidad o cual es el contexto en que se construye esta [ sistema de valores y creencias-cultura].

## SIGNOS DE LA CONVERSACIÓN

1. Tono de voz, intensidad de la voz, frecuencia, y la pausa en la expresión.
2. Características de la expresión verbal en la que se muestra parte de la personalidad de cada quien.
3. Mediante los signos de conversación podemos transmitir mensajes que facilitan el entendimiento entre las partes de una conversación.

## RE CONTEXTUALIZACIÓN

1. Re contextualizar es la forma como se altera de manera positiva la percepción y definición de una situación, actitud, conducta o interés.

## Re contextualizar involucra:

1. Cambiar la estructura y palabras del mensaje.
2. Ampliar o reducir el objeto del mensaje, identificando posiciones e identificando intereses.
3. Cambiar el contexto identificando los intereses comunes y minimizando las diferencias.
4. Cambio de persona que comunica el mensaje

## EMPATIA/ Rapor

Empatía es el proceso que permite establecer un clima de confianza y armonía con la personas que intervienen en la comunicación. Este proceso es de vital importancia dada la necesidad de crear el ambiente de credibilidad entre las partes de la conversación.

## DIFERENCIAS DE GENERO EN LA COMUNICACIÓN

Estas diferencias tienen su origen en la forma de socializar cada géneros. Producto de esto el hombre y la mujer se expresan diferente como consecuencia de la comunicación intercultural.

## LA COMUNICACION ACTIVA

Es una herramienta que nos permite escuchar y entender al/la otro/a. También nos da una idea de lo que piensa y siente, además de hacerle saber al/la otro/a que uno/a está dispuesto a comprenderlo/a.

## ESCUCHA REFLEXIVA

1. La forma de escucha en la que se presta una respetuosa atención al contenido y sentimiento expresado por otros.
2. Este proceso esta compuesto por dos partes:
  - a. El primero orientado a entender el mensaje que otra persona comunica a través de palabras y el lenguaje corporal.
  - b. En segundo lugar contextualizar el mensaje de manera sucinta, los pensamientos y sentimientos expresados con tus propias palabras de tal forma que la otra persona perciba que se ha entendido el mensaje.

## CAPACIDAD DE ATENCIÓN:

Signos no verbales que muestran el interés de una persona en lo que se esta diciendo.

Por ejemplo: mira a la persona con atención, no te distraigas, da muestras de interés por lo que se dice, no interrumpir, y crea un ambiente de confianza.

## CAPACIDAD PARA RESPONDER:

Mostrar reflexiones cortas sobre el contenido del mensaje, muestras de reconocimiento, parafrasear y resumir contenidos, por ejemplo: ya veo, uh, entonces, uhu, etc.

## CUANDO SE UTILIZA LA ESCUCHA REFLEXIVA?

Cuando:

1. La otra persona muestra fuertes necesidades de ser escuchada o tiene visibles alteraciones emocionales.
2. Cuando se decide escuchar con el tiempo que este requiera.
3. Es importante mantenerse separado del contenido de lo escuchado y realmente objetivo de tal forma que la respuesta no sea defensiva.

# Dinámica sobre comunicación: parafrasear

Objetivo: practicar la escucha activa.

Dinámica: Se divide la clase en grupos de cuatro alumnos. En cada grupo habrá un padre, una madre, una hija y un observador.

La dinámica consiste en planear unas vacaciones todos juntos. Cada uno de los personajes debe elegir una de las siguientes actitudes: Autoritaria, conciliadora o queja. Esta elección será secreta y no se la contará a nadie.

Tiempo de duración: 40 minutos.

La mayoría de las veces resumimos rápidamente para contar lo que queremos contar realmente. Parafrasear no es esto. Parafrasear es resumir diciendo si lo hemos entendido bien o estamos equivocados. El parafraseo es tanto más eficaz cuanto menos se nota. Cuando se parafrasea se va quitando leña al fuego. Además, cuando se parafrasea puede ocurrir que la otra persona se dé cuenta de lo que dijo, pero que no era lo que quería decir, y puede permitir rectificar.

El parafraseo puede ser una herramienta de transmisión de información. Puede ser fundamental en la educación. Por ejemplo, cuando explicamos algo es fundamental que si los alumnos no lo han entendido, intenten explicarlo con sus palabras. Es importante porque hace utilizar un código común.

Reflejar es parafrasear pero en sentimientos.

## MENSAJES ASERTIVOS

La asertividad es esencialmente un ejercicio de respeto por el otro sin ocultar el sentimiento de uno mismo.

La asertividad implica la expresión de sentimientos, opiniones, y creencias sin que esto signifique invadir al otro, dañar la relación interpersonal o lesionar su autoestima.

### LAS TRES PARTES DE LA ASERTIVIDAD:

Cuando tu .....se describe sin juzgar la conducta (COMPORTAMIENTO) del otro con la intención de producir un cambio. Se debe describir la conducta con precisión para evitar manipulación de información.

Yo siento..... Es la descripción del sentimiento producido por la conducta, tratando de ser preciso en el tipo y consecuencia del sentimiento que usted siente.

Porque ..... Describir el efecto negativo que la conducta ocasiona en usted. En esta precisión es necesario especificar el efecto que surte en usted.

### VENTAJAS DE LA ASERTIVIDAD

1. Satisfacción consigo mismo.
2. Expande el abanico de relaciones interpersonales
3. Buena percepción de si mismo a la vez que ayuda a otros a sentirse bien contigo.
4. Disipa el miedo y la ansiedad entre partes interrelacionadas.
5. Las necesidades son alcanzadas en mayor medida que siendo sumiso o agresivo.

## EJERCICIOS EN PAREJAS DE ASERTIVIDAD

**OBJETIVO:** Revisar en la propia vida experiencias de asertividad, agresividad y de no asertividad.

**TIEMPO:** 30 minutos

**Aula:** Un salón amplio y bien iluminado, acondicionado para que los participantes puedan estar cómodos.

### DESARROLLO

I. El Facilitador leerá tres situaciones, dejando un intervalo de tiempo después de cada historia, para que los participantes identifiquen si el personaje fue asertivo, no asertivo o agresivo; así como, comuniquen experiencias propias que les haya recordado y qué respuesta asertiva encuentran para el ejemplo de no asertividad y agresividad.



# MEDIOS NO VIOLENTOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

## SESIÓN 2

## Hacia la dignificación de la función policial

Av. Urdaneta esquina Platanal, sede del MIJ, piso 8,  
Caracas, Venezuela / Tel. (0212) 506 1111  
[www.consejopolicia.gob.ve](http://www.consejopolicia.gob.ve)