

Taller vivencial

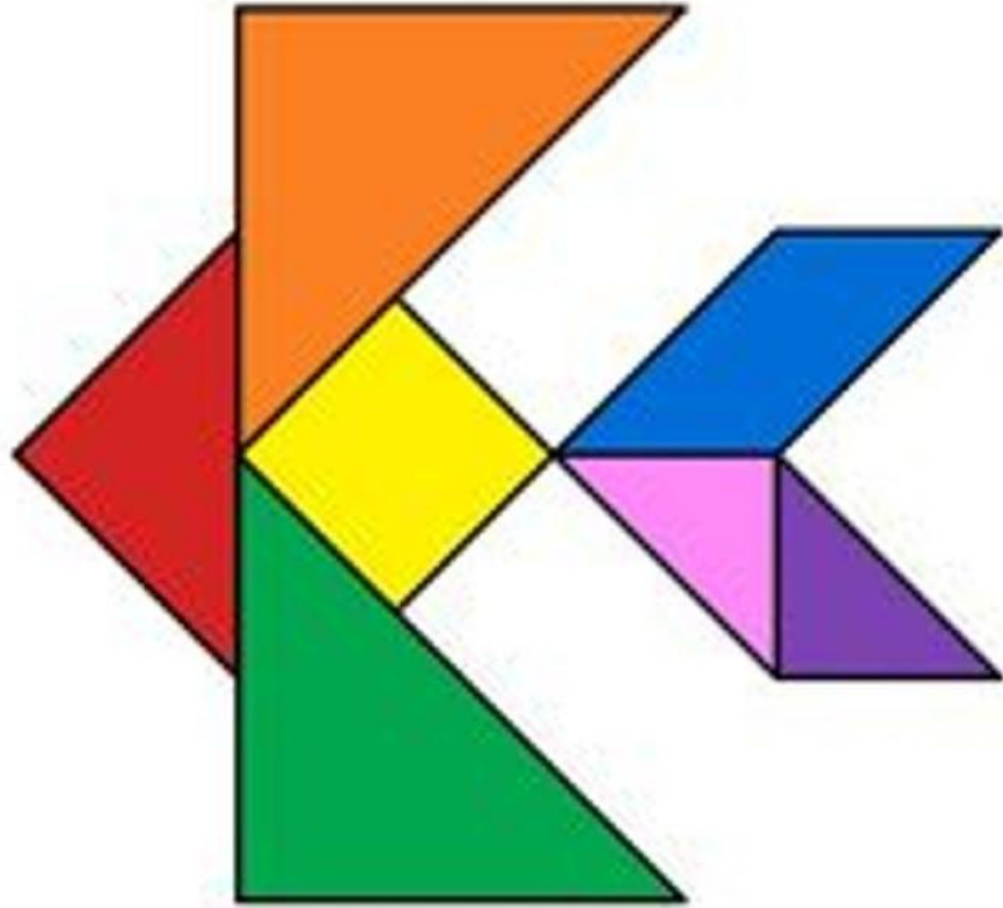
Contención verbal



Fortalecer las habilidades comunicativas y de contención del personal para abordar de manera efectiva, empática y preventiva situaciones de tensión o conflicto en el entorno laboral.

El detalle de la comunicación







¿Estilos de Comunicación?

Hay 3 estilos de reaccionar:



¿Qué es la Asertividad?

La **asertividad** es la habilidad personal que nos permite expresar directamente sentimientos, opiniones y pensamientos y defender nuestros derechos, sin agredir ni ser agredido.





COMMUNICATION



EMPATHY



COLLABORATION

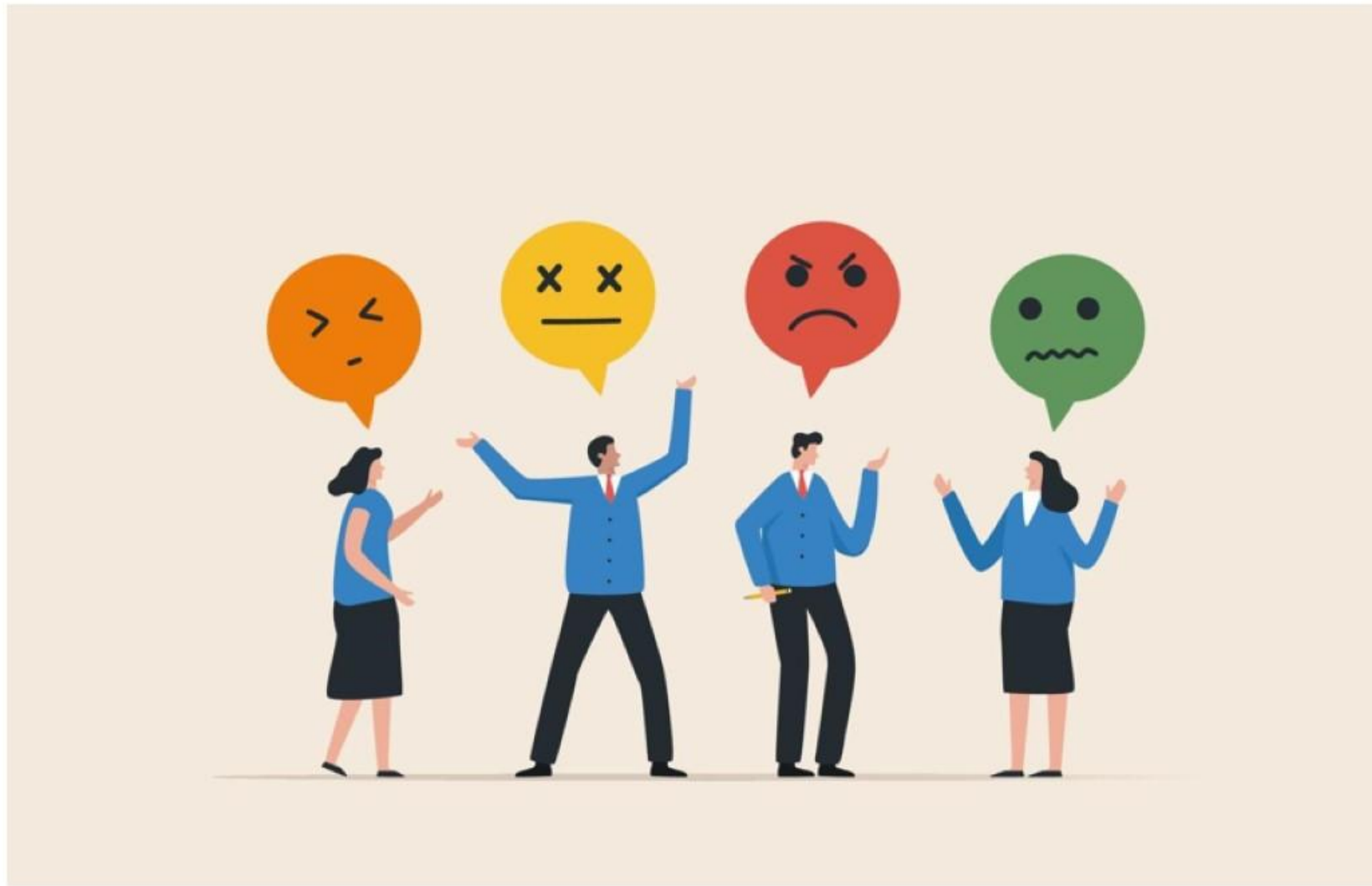


CONFLICT RESOLUTION

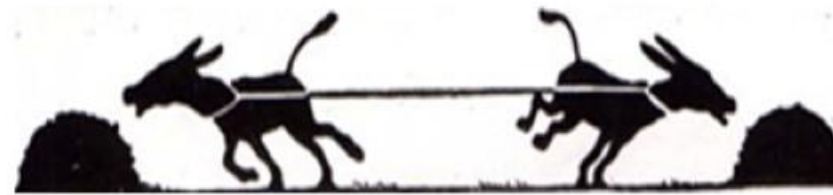
¿Qué es un conflicto en el trabajo?

“Una situación interpersonal relacionada con el trabajo y/o con el ámbito personal, donde dos o más trabajadores, perciben que la forma de pensar, ser y actuar del otro es mutuamente incompatible, por lo que ambas partes reaccionan con diferente nivel de tensión, y con mayor o menor interdependencia”.

Conflicto y emociones



Se refiere al tipo de conexión que existe entre los objetivos y metas de ambas partes en conflicto.



Leva a la **cooperación** mutua entre las partes para el logro de **objetivos comunes superiores**.



La cual lleva a que cada parte implicada **compita** con el otro para lograr su **objetivo individual**.

Solución de conflictos

Orientado a la persona



Situación de conflicto donde, dada la incompatibilidad de intereses, criterios o puntos de vista, las partes implicadas realizan juicios de valor negativos sobre la identidad de la otra persona.

Este tipo de conflictos se deben solucionar y reorientar



Orientado a la tarea



Situación de conflicto donde hay incompatibilidad en ideas, criterios o puntos de vista respecto a una tarea o situación de trabajo.

Este tipo de conflictos se deben gestionar y estimular



Un conflicto mal gestionado puede convertirse en un foco de desgaste y desconfianza. Pero una conversación bien contenida puede fortalecer el vínculo laboral

Es la *capacidad de usar la comunicación —verbal y no verbal— para contener, calmar o reconducir una situación tensa o emocionalmente cargada, sin recurrir al poder o a la confrontación.*



No es reprimir ni dar órdenes.



Sí es ofrecer calma, validar emociones y marcar límites con respeto.

¿Qué hago cuando alguien se altera?



Estrategias de comunicación contenedora



Escucha activa

Atención, validación,
empatía

Comunicación no verbal

Postura, tono distancia

Frases de contención

Límites saludables

Autocontrol y autocuidado en situaciones tensas

Reconocer señales

Mandíbula apretada, respiración corta, tono elevado, impaciencia.

Estrategias breves de autorregulación

- **Respiración 4x4:** Inhala 4 seg, sostiene 4, exhala 4, pausa 4.
- **Anclaje físico:** sentir los pies en el suelo, soltar los hombros.
- **Reencuadre cognitivo:** pensar *“esto no es personal, la persona está frustrada, no contra mí.”*



¡Conectar con el otro!

Apoyo social



Interés y disponibilidad para ayudar al otro en el trabajo

¿Mis compañeros me perciben disponible y asertivo en los momentos en los que necesitan apoyo?

Valorar y estimar al otro como persona

¿Me intereso por las necesidades de los demás y soy empático con las situaciones que se presenten en los contextos laborales?



Desarrollar redes de conversaciones sanas y funcionales

¿Coordino y acuerdo con mis compañeros acciones para el logro conjunto de resultados?

¡Conectar con el otro!

Elementos que favorecen el apoyo social

Empatía

Comunicación



Asertividad



¿Tienen alguna
pregunta o
comentario?



¡GRACIAS!