



Comunicaciones Efectivas, Resoluciones de Conflictos y Autosuficiencia

para niños y adultos con discapacidades intelectuales y de desarrollo

La comunicación es tanto lo que se habla como lo que se entiende. Es una habilidad muy importante en cualquier relación. Fallas en la comunicación pueden ocurrir con frecuencia y dar a malentendidos.

La comunicación efectiva es una habilidad que toma práctica para lograr.

Consejos para comunicación efectiva:

Expresivo (hablar)

- Ser claro en lo que desea decir
- Sea calmado/a y no levantar la voz
- Enfocarse en el problema, no la persona
- Usar "yo" y no "usted/tu"
- Mantener el tema a necesidades/preocupaciones actuales
- Tener cuidado de su lenguaje corporal
- Use hechos y datos y no opiniones
- Concéntrese en su tono de voz
- Encontrar una meta común
- Solicite comentarios para asegurarse que fue entendido/a



Receptivo (escuchar)

- Sea un buen oyente haciendo contacto visual y escuchando lo que están diciendo
- Dejar que los demás terminen sus frases sin interrumpir
- Reconocer el mensaje que recibió
- Hacer preguntas aclaratorias



Estilos de Comunicación

- **Pasivo** - permanecer callado, no expresar sus deseos/necesidades
- **Agresivo** - fuertemente expresivo, no agradable
- **Pasivo/Agresivo** - no expresivo, muestra desacuerdos de otras maneras
- **Asertivo** - expresando deseos/necesidades en una manera apropiada

Cómo Ser su Propio Defensor

Defenderse es el proceso de hablar y defender sus deseos/necesidades.

Defenderse significa:

- Hacer preguntas aclaratorias
- Ser asertivo (no pasivo ni agresivo)
- Dar contacto visual
- Ser claro en lo que desea
- Tener un plan/meta
- Ser respetuoso

Ejemplos de defender a sí mismo:

- Explicarle a su supervisor de trabajo que necesita adaptaciones razonables
- Hacerle saber a la escuela que su hijo/a puede que necesite más asistencia
- Expresar sus metas después de graduación
- Expresar que está funcionando y que no
- Buscar ideas innovadoras
- Identificar cómo puede ayudar con el plan/meta

Respuestas a Conflictos

Respuestas a conflictos Conflictos suelen ser una realidad de la vida y ocurren en la mayoría de las relaciones. Surgen de diferencias y ocurren cuando la gente está en desacuerdos sobre valores, opiniones, percepciones, ideas o deseos.

Es útil y saludable cuando:

- Tiene la habilidad de ver otros puntos de vista
- Tiene la habilidad de escuchar y llegar a compromisos
- Tiene la habilidad de trabajar hacia un meta común
- Tiene la habilidad de reconocer asuntos y tratar de solucionarlos



No es útil o saludable cuando:

- No puede ver el punto de vista de la otra persona
- Reacciona de una manera defensiva o enojado/a
- No es capaz de llegar a un compromiso
- Evitación para resolver el problema



Consejos útiles para administrar y resolver conflictos

Administrar y resolver conflictos requiere conciencia emocional, autocontrol, y empatía.

Consejos para resolver conflictos:

(Depende en la habilidad de):

- Manejar su estrés y mantenerse tranquilo/a
- Controlar sus emociones y comportamiento
- Prestar atención lo que está siendo expresado
- Ser respetuoso de diferencias
- Mantenerse enfocado hasta que llegue a una resolución



Sugerencias para Defensoría Personal:

- Hable con las personas adecuadas
- Construir un tema de interés mutuo de necesitar y querer
- Asegurarse que sus deseos/necesidades/preocupaciones sean entendidos
- Considere todas las posibles resoluciones