



**Una historia de dos conversaciones**

*Habilidades de comunicación para padres*

Nelsinia Ramos, WI FACETS  
2021 Circles of Life Conferencia

1

---

---

---

---

---

---

---

---

1

**Los padres de niños con discapacidades:**

**OBJETIVOS:**

- Mejorar sus habilidades de comunicación para desarrollar y mantener asociaciones.
- Aprenderán sobre las barreras a la comunicación y los estilos de manejo de conflictos personales.
- Adquirirá habilidades básicas de liderazgo para abogar de manera más efectiva.



2

---

---

---

---

---

---

---

---

2



**Temas para hoy**

1. Estilos de manejo de conflictos
2. Tipos de resolución de conflictos
3. Estudios de caso
4. Habilidades de liderazgo para padres: la historia de dos conversaciones
5. Pasos para el éxito

3

---

---

---

---

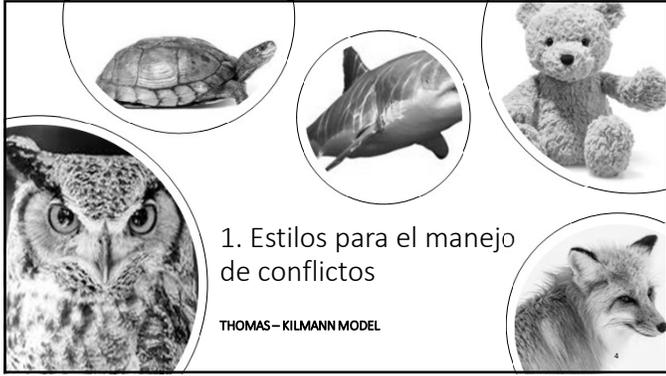
---

---

---

---

3



1. Estilos para el manejo de conflictos

THOMAS-KILMANN MODEL

4

---

---

---

---

---

---

---

---



**EL BÚHO (COLABORADOR)**

- Valoran las metas y las relaciones
- Identifican el conflicto como un problema
- Se esfuerzan por reducir las tensiones entre dos personas
- Buscan soluciones que los satisfagan a sí mismos y a los demás

5

---

---

---

---

---

---

---

---

**LA TORTUGA (EVASIVO)**

- Valora evitar la confrontación
- Les resulta más fácil retirarse de un conflicto que enfrentarlo
- A veces abandona las relaciones o los objetivos asociados con el conflicto.



6

---

---

---

---

---

---

---

---

**EL TIBURÓN  
(COMPETITIVO)**

- Valorar las metas sobre las relaciones
- Busca sus propias metas incluso a costa de la relación involucrada
- Preocupado por sus objetivos en lugar de agradar a los demás
- Intenta obligar a los oponentes a aceptar su solución.



7

---

---

---

---

---

---

---

---

**EL OSO DE PELUCHE  
(COMPLACIENTE)**

- Valorar las relaciones sobre las metas
- Sacrificar las metas para mantener las relaciones.
- Evite los conflictos: quiere agradar a los demás
- Suaviza el conflicto: evita dañar la relación



8

---

---

---

---

---

---

---

---

**EL ZORRO  
(FLEXIBLE)**

- Preocupado por metas y relaciones
- Busca un compromiso: persuadir
- Soluciones de conflicto: ambas partes ganan
- Buscan un término medio
- Sacrifica las metas para llegar a un acuerdo
- Busca el bien común



9

---

---

---

---

---

---

---

---

### Encuesta #1 – Su estilo de conflicto





10

---

---

---

---

---

---

---

---

**Evaluación de estilos de gestión de conflictos**

**Puntuación de la evaluación de estilos de** CIRCULE UNA respuesta que lo describa mejor. Sea honesto, esta encuesta está diseñada para ayudarlo a conocer su estilo de manejo de conflictos. ¡No hay respuestas correctas o incorrectas!

Como se dijo, las 15 declaraciones correspondientes a los estilos de conflicto se encuentran en esta encuesta. Para encontrar su estilo preferido, sume los puntos de cada ítem y anote el número de la estrategia que más alta indica su estrategia más utilizada. El que tiene el número más alto indica su estrategia más utilizada. Sin embargo, todos los estilos de conflicto son válidos. Lo importante es que pueda utilizar el estilo más apropiado para la situación.

Style Corresponding Statements: Total: 9

	Nombre		Fecha			
	1	2	Rara vez	A veces	A menudo	Siempre
1. Discuto problemas con otros para tratar de encontrar soluciones que satisfagan las necesidades de todos.					★	
2. Intento negociar y utilizar un enfoque de toma y daca en situaciones problemáticas.	1	2	3	4		
3. Intento satisfacer las expectativas de los demás.	1	2	3	4		
4. Argumentaría mi caso e insistiría en las ventajas de mi punto de vista.	1	2	3	4		
5. Cuando hay un desacuerdo, recopilo toda la información que puedo y mantengo abiertas las líneas de comunicación.	1	2	3	4	★	
6. Cuando me encuentro en una discusión, suelo decir muy poco y trato de irme lo antes posible.	1	2	3	4		
7. Intento ver los conflictos de ambos lados. ¿Qué necesito? ¿Qué necesita la otra persona? ¿Cuáles son los problemas involucrados?	1	2	3	4	★	
8. Prefiero comprometerme al resolver.	1	2	3	4		

★ Mi estilo preferido de manejo de conflictos es: \_\_\_\_\_

☎ Lláme (414) 374-4645 si gusta que le enviemos copias

11

---

---

---

---

---

---

---

---

## 2. Tipos de resolución de conflictos

ESTRATEGIAS ↓	RESOLUCIONES		
	AMBOS GANAN	AMBOS PIERDEN	SE GANAN O SE PIERDE
Colaborador	Satisfacer las necesidades de todos involucrados		
Evasivo			Solo gana 1
Complaciente		Ambas partes ignoran la cuestión	
Competitivo			1 de las partes satisface las necesidades de los demás por cuenta propia
Flexible		Ambas partes renuncian a algo	

12

---

---

---

---

---

---

---

---



---

---

---

---

---

---

---

---

13



---

---

---

---

---

---

---

---

14



---

---

---

---

---

---

---

---

15

Take Two: Demonstrating effective communication skills.

4. Historia de dos conversaciones

El Centro para la Resolución Apropia de Disputas en Educación Especial

16

---

---

---

---

---

---

---

---

16

**Pasos hacia el Éxito:**  
Comunicación con la escuela de su hijo

Si tiene un hijo que recibe servicios de educación especial, es más que probable que con la escuela y los maestros de su hijo, incluso en la planificación, reunión y servicio educativo de su hijo. Con el tiempo, aprenderá mucho sobre el proceso de la comunicación y negociar en nombre de su hijo. Ya que su conocimiento, experiencia e implementación naturalmente, existen algunas destrezas de comunicación que más ayudan en el desarrollo y mantenimiento de una "buena" comunicación que estos "Pasos hacia el Éxito" sean parte del proceso de educación especial.

**CADRE**  
The Center for Appropriate Dispute Resolution in Special Education

17

5. Pasos para el éxito

- Sea consciente de la presión emocional
- Priorizar y planificar
- Escucha activa
- Aclara tus declaraciones
- Tenga opciones en mente
- Eres humano

• **AL FINAL PIDA EL "SÍ"**

---

---

---

---

---

---

---

---

17

Encuesta # 2

Cuéntanos tu opinión

18

---

---

---

---

---

---

---

---

18



**WI FACETS**  
*Apoyo para padres de educación especial*

**AYUDA TELEFÓNICA**  
**(414) 374-4645**

**www.wifacets.org**

19

---

---

---

---

---

---

---

---

19

**Referencias**

CADRE. (2004). Steps to Success: Communicating with Your Child's School. *Direction Service*. <https://www.cadeworks.org/resources/cadre-materials/steps-success-communicating-your-childs-school>.

The Blake Group. (n.d.). Conflict Management Styles Assessment. <http://www.blake-group.com/free-assessments>.

Walden University. (2017, May 30). What's Your Conflict Management Style? *Walden News*. <https://www.waldenu.edu/news-and-events/walden-news/2017/0530-whats-your-conflict-management-style>.

WI FACETS. (2018). The IEP Checklist. *Publication*. <https://wifacets.org/resources/other-resources>

20

---

---

---

---

---

---

---

---

20