

¿Cuál es su estilo de resolución de conflictos?



11 DE JUNIO, 2025
CREADO POR RACHEL NEMHAUSER
TRADUCIDO Y ADAPTADO POR SANDRA URITE
THE ARC OF KING COUNTY

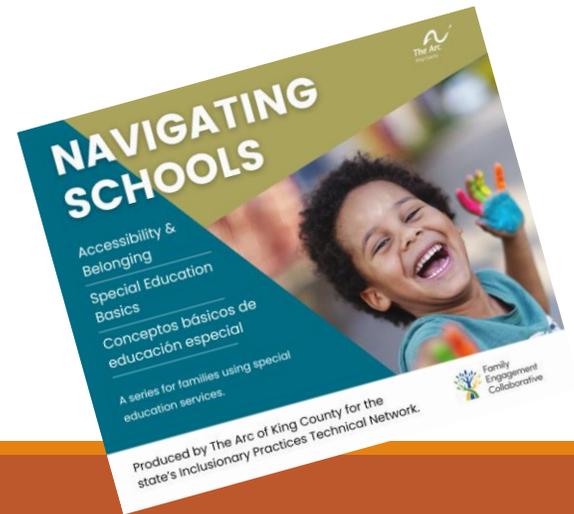
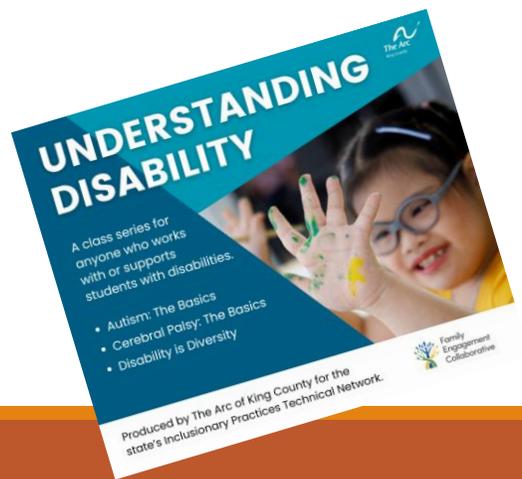
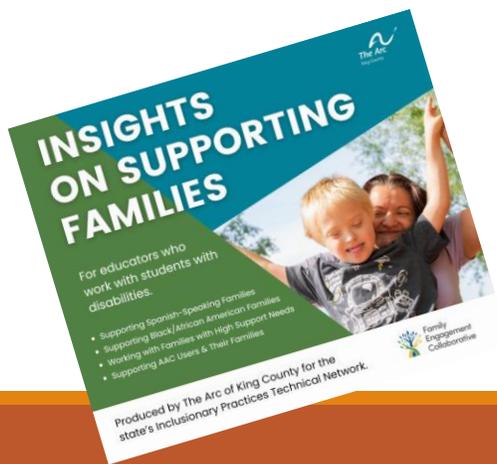


The Arc.
King County

Esta presentación forma parte de una serie de talleres que realizaremos esta primavera como parte de la **Red de Asistencia Técnica para Prácticas Inclusivas** (**Inclusionary Practices Technical Assistance Network**).

Se trata de una colaboración estatal entre la **Oficina del Superintendente de Instrucción Pública** (**Office of the Superintendent of Public Instruction**), WestEd, y socios educativos de todo el estado de Washington.

Uno de estos socios es la **Colaboración para la Participación Familiar** (**Family Engagement Collaborative**), y The Arc of King County forma parte de esta colaboración. Esta primavera, organizaremos talleres para ayudar a los educadores a aprender más sobre la discapacidad y las maneras de apoyar a las familias, así como para ayudar a las familias a aprender más sobre el aprendizaje inclusivo y cómo abordar el proceso de educación especial.



Quiénes somos...

The Arc of King County promueve y protege los derechos de las personas con discapacidades intelectuales u otras discapacidades del desarrollo (IDD, por sus siglas en inglés) para que todos podamos vivir, aprender, trabajar y jugar en la comunidad. El Arco está impulsado por la creencia fundamental de que todos merecen escribir su propia historia de vida. Eso significa:

- Acceso real a la educación
- Empleo con sentido
- Asistencia sanitaria de calidad
- Conexiones comunitarias genuinas

Ofrecemos información y apoyo familiar, navegación de sistemas, educación y apoyo de participación cívica. También llevamos a cabo un programa de vida asistida para adultos con IDD.

Ayudamos a las personas con muchos temas. Los más comunes son la educación especial, la vivienda y los apoyos a largo plazo.

<https://arcofkingcounty.org/preguntas@arcofkingcounty.org>



Presentador de hoy:

Sandra Urite

Directora de Información y Apoyo a la Familia

surite@arcofkingcounty.org

Agenda

- La relación con el equipo del IEP de su hijo
- Estilos de respuesta a los conflictos
- Cómo identificar su estilo de respuesta a los conflictos
- Cómo reconocer la verdadera "necesidad"
- Uso de "preguntas abiertas"
- La comunicación
- Cómo comunicarse con la escuela
- Cómo trabajar con intérpretes
- Estrategias para evitar errores comunes en las comunicaciones interpretadas
- Tiempo para preguntas

La relación con el equipo del IEP de su hijo

- El conflicto es una parte inevitable de la interacción humana y puede surgir en cualquier entorno, incluidas las escuelas.
- Si su hijo tiene un IEP, es muy posible que, en ciertos momentos, usted y la escuela no estén de acuerdo en algunas de las decisiones.
- Los conflictos no resueltos pueden tener consecuencias negativas de gran alcance, pueden crear un ambiente tóxico que afecta negativamente al estudiante, al personal, a los padres y a toda la comunidad escolar.



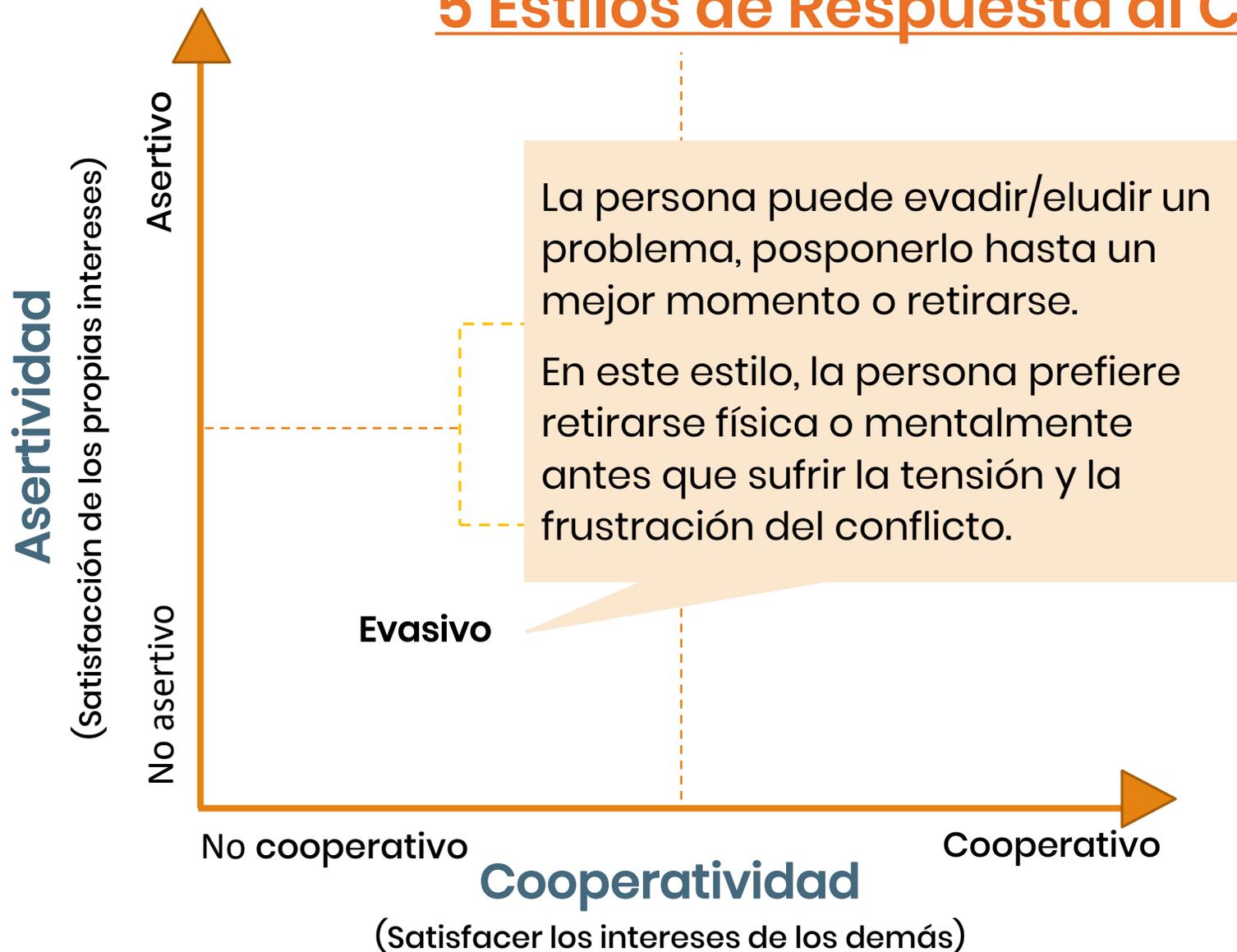
5 Estilos de Respuesta al Conflicto



Asertividad: capacidad de expresar opiniones, posturas, creencias y sentimientos de forma directa, sincera y respetuosa.

Adaptado de "Style Matters: The Kraybill Conflict Style Inventory" y una presentación de Greg Abel de Sound Options Group

5 Estilos de Respuesta al Conflicto



Adaptado de "Style Matters: The Kraybill Conflict Style Inventory" y una presentación de Greg Abel de Sound Options Group

Estilo Evasivo

Puede ser útil en situaciones donde el conflicto es menor o no es relevante, pero puede generar frustración y resentimiento si no se aborda el problema subyacente.



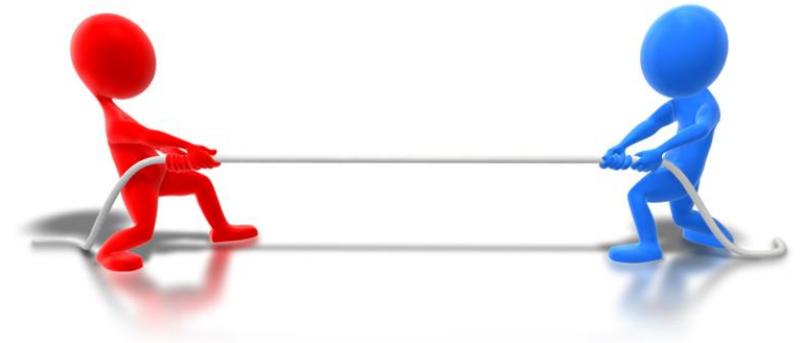
5 Estilos de Respuesta al Conflicto



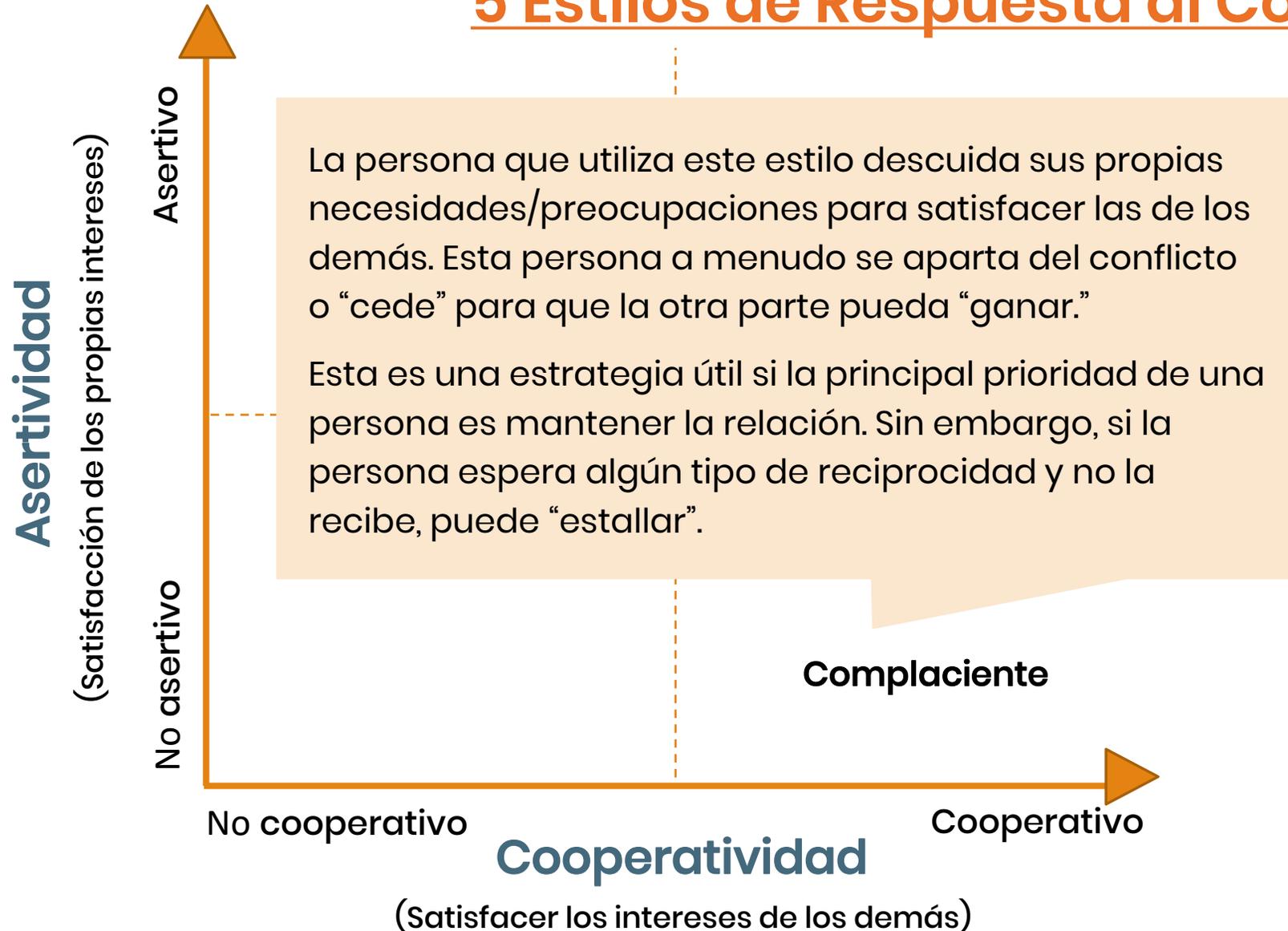
Adaptado de "Style Matters: The Kraybill Conflict Style Inventory" y una presentación de Greg Abel de Sound Options Group

Estilo Competitivo

Es útil en situaciones de emergencia o cuando se requiere una acción rápida y decisiva, pero puede generar resentimientos y dañar las relaciones a largo plazo.



5 Estilos de Respuesta al Conflicto



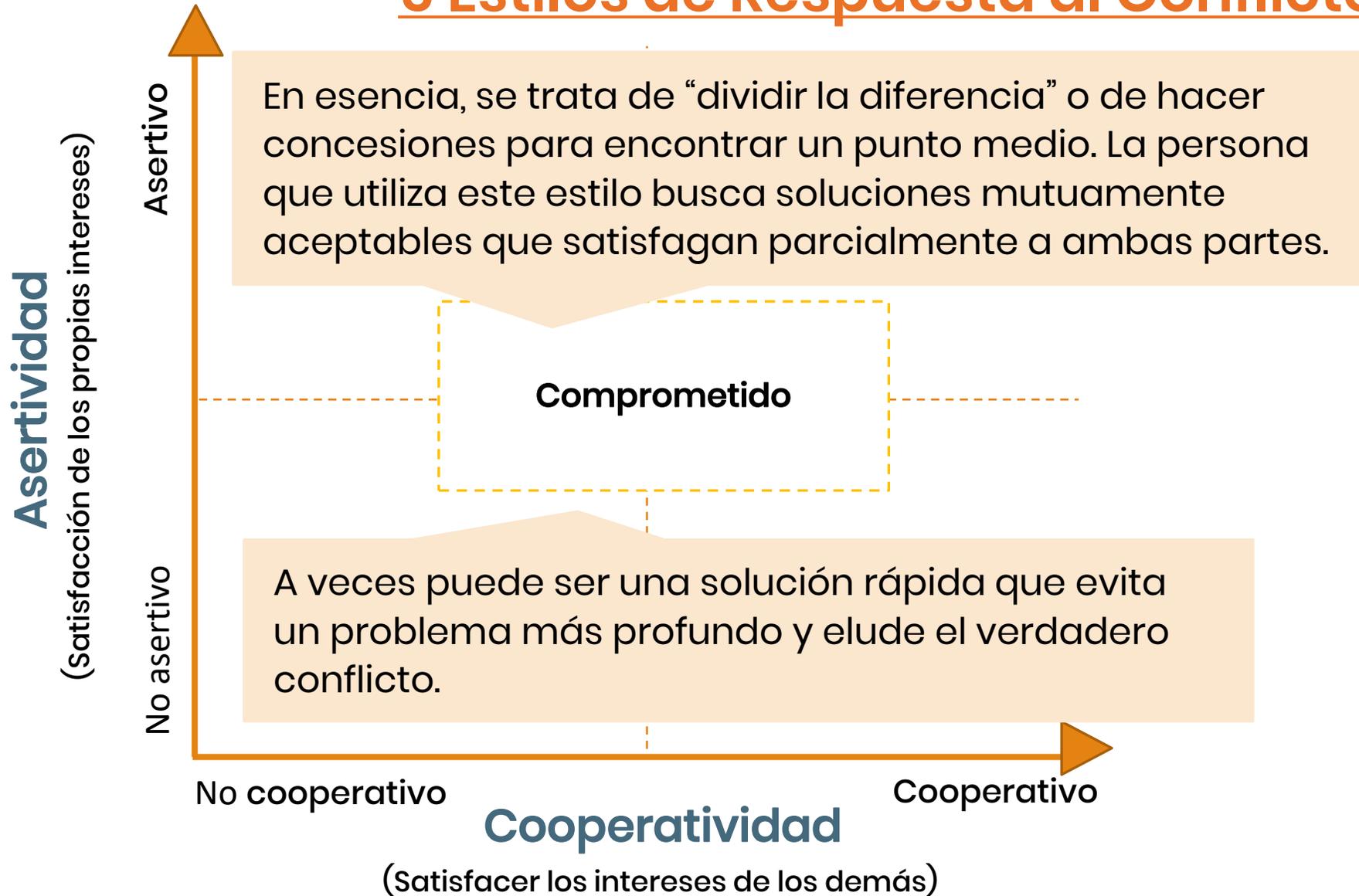
Adaptado de "Style Matters: The Kraybill Conflict Style Inventory" y una presentación de Greg Abel de Sound Options Group

Estilo Complaciente

Puede ser adecuado en situaciones donde la relación es más importante que el resultado, pero puede generar un sentimiento de explotación o desprecio si se utiliza con frecuencia.



5 Estilos de Respuesta al Conflicto



Adaptado de “Style Matters: The Kraybill Conflict Style Inventory” y una presentación de Greg Abel de Sound Options Group

Estilo Comprometido

Es útil en situaciones donde es importante llegar a un acuerdo rápido y eficiente, pero puede generar una sensación de que ninguna parte ha ganado completamente.

COMPROMETIDO



5 Estilos de Respuesta al Conflicto



Adaptado de "Style Matters: The Kraybill Conflict Style Inventory" y una presentación de Greg Abel de Sound Options Group

Estilo Cooperativo

Es el estilo más eficaz en situaciones donde se requiere una resolución creativa y a largo plazo, pero puede requerir tiempo y esfuerzo.



Consideraciones importantes:



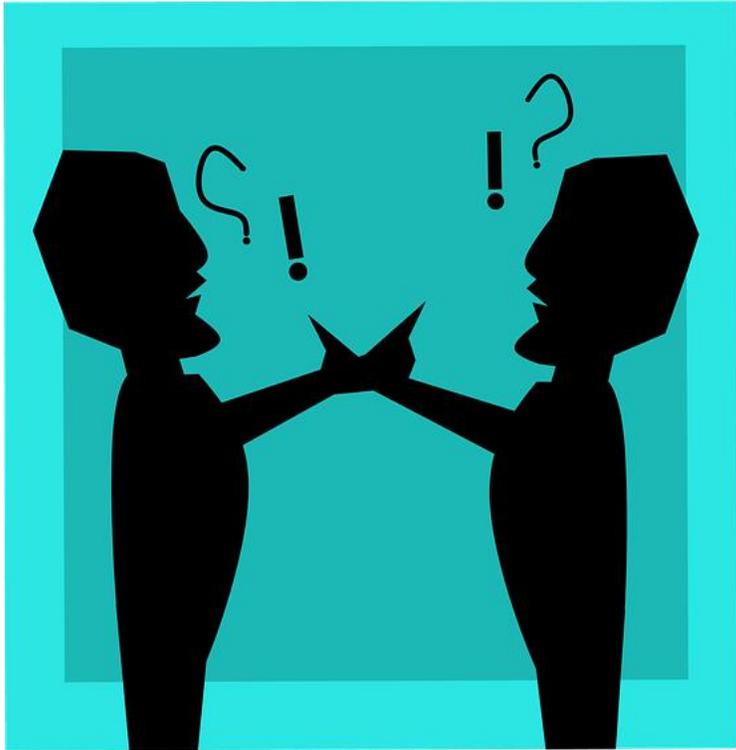
Adaptado de "Style Matters: The Kraybill Conflict Style Inventory" y una presentación de Greg Abel de Sound Options Group

- No existe un estilo "correcto" o "incorrecto". El estilo más adecuado dependerá de la situación y de las características de las personas involucradas.
- Es importante tener conciencia de los diferentes estilos y ser flexible en su uso.
- En algunos casos, puede ser útil utilizar una combinación de estilos para lograr una resolución efectiva del conflicto.

Reconocer y respetar las “necesidades” genera confianza



designed by  freepik



A la gente le cuesta más pensar racionalmente cuando sus emociones son más fuertes.

Las personas reducen su tensión cuando se sienten escuchadas y valoradas.

Reconociendo la “necesidad” real

La gente no está en contra tuya; sólo está a favor de sí misma.



Posibles necesidades de la escuela:

- Económica (\$\$\$)
- Responsabilidad legal
- Orgullo
- Falta de conocimiento o habilidad
- ¿Qué más?

Posibles necesidades de la familia:

- Seguridad
- Crecimiento educativo
- Social
- Escuela vs Hogar
- ¿Qué más?

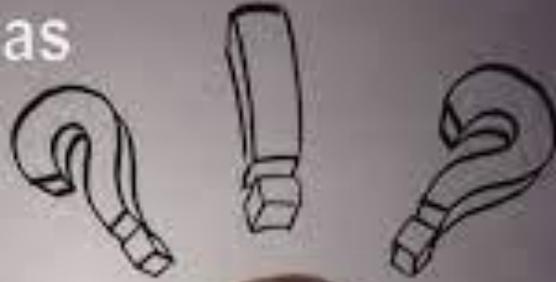


Descubrir la “necesidad” a través de la escucha activa

- **Comunicación no verbal**
 - Postura, contacto visual, asentir con la cabeza, etc.
- **Reflexión y replanteamiento**
 - Reafirmar los hechos e ideas, expresar las emociones percibidas y comprobar la hipótesis sobre la necesidad subyacente.
- **Usar “Preguntas con Intención”**
 - Ser reflexivo con las preguntas ayuda a que la conversación avance. Incluye principalmente preguntas abiertas.



El poder de las
preguntas



Uso de Preguntas Abiertas “con Intención”

- Para conseguir información
- Para desentrañar la “necesidad”
- Para promover la comprensión
- Para generar soluciones
 - NOTA: Esto suele hacerse demasiado pronto; debe asegurarse de comprender las “necesidades” antes de buscar soluciones.

La comunicación

La mayoría de conflictos vienen a raíz de la mala comunicación y la falta de gestión de emociones. En toda comunicación intervienen varias partes:

- **Mensaje emitido:** esto hace referencia al contenido en sí, lo que se quiere transmitir con nuestras palabras.
- **Emisor:** persona que emite el mensaje.
- **Receptor:** persona que recibe el mensaje.
- **Estilo comunicativo:** la manera en la cual expresamos lo que queremos.



Comunicándose con la escuela

- Toda comunicación debe ser por escrito, si es posible.
- Envíe por correo electrónico la lista ordenada de temas a tratar con la escuela al menos un día antes de la reunión.
 - Incluya a todos los miembros del equipo del IEP o a tantos como sea posible.
- Si los padres asistirán a la reunión junto a un invitado, deben asegurarse de informar a la escuela con antelación, incluyendo el nombre del invitado y su función.



Trabajar con intérpretes

- En el estado de Washington, las escuelas deben proporcionar servicios de interpretación a los padres cuyo idioma materno no sea el inglés.
- Esto incluye la provisión de intérpretes para reuniones, conversaciones y audiencias relacionadas con la educación de un niño, así como la traducción de documentos.



Trabajar con intérpretes

- Los padres tienen derecho a recibir información sobre la educación de sus hijos en su idioma preferido. Este derecho aplica incluso si los padres tienen algún dominio del inglés o si el niño lo habla.
- La familia tiene derecho a un intérprete calificado para todas las reuniones escolares. Si no hay un intérprete calificado, re programe la reunión.
- Las escuelas no deben utilizar a estudiantes, hermanos ni a otros niños como intérpretes.



Trabajar con intérpretes



- Las escuelas deben ofrecer servicios de interpretación gratuitos.
- Solicite un intérprete para la reunión escolar **LO ANTES POSIBLE.**
- Si necesita un intérprete para su reunión con la familia con antelación, The Arc ofrece un servicio de interpretación telefónica.

Estrategias para evitar errores comunes en las comunicaciones interpretadas

- Prepare al intérprete con una breve explicación del propósito de la reunión, quiénes participarán y copias de los documentos que se revisarán.
- Revise el rol del intérprete y las expectativas para todos los participantes al inicio de la reunión para fomentar una comunicación eficaz.
- Hable directamente con la familia.
- Pida al intérprete que interprete todas las preguntas y comentarios para que usted pueda responder directamente.
- Observe la comunicación no verbal para detectar posibles confusiones o preguntas.
- Verifique la comprensión durante toda la reunión.
- Pida a todos que hagan una pausa y den tiempo para la interpretación cuando la conversación comience a avanzar rápidamente.



¿Preguntas?





Antes de irte...

Cuéntenos qué le pareció la presentación de hoy.

Sus comentarios nos permiten comprender y mejorar nuestra capacitación.

<https://es.surveymonkey.com/r/9CB8K9V>