

Jornadas Formación Directivos de Berritzegune
País Vasco, 6 y 7 de enero de 2007

Competencias para el enfrentamiento de situaciones de hostilidad y ataques verbales

Joan Teixidó Saballs

GROC

Universitat de Girona

Competencias para el afrontamiento de situaciones de hostilidad y ataques verbales

1. Las cosas claras...

El curso y el trabajo con los alumnos
La clave del "desarrollo personal"
Transferibilidad de los aprendizajes

2. Los directivos ante las críticas i las situaciones de hostilidad

De la crítica a la situación hostil
Inherente al trabajo con personas
Atribución de causalidad
¿De qué manera se expresa?
¿En qué escenarios se presenta?
¿Deben afrontarse?

Concepciones

Algunas razones para afrontarlas
¿Es una disquisición estéril?

3. A Luisa, María le ha puesto las cosas difíciles...

¿Es una situación verosímil?

¿Quién es "tu" María?

¿Qué variantes/detalles añadirías?

4. Entre el bloqueo mental y la espiral de la violencia.

Situación estresante

Qué hacer? Dos posiciones extremas

Actitud ante la crítica

¿Qué debe saber hacer María?

*Aceptar

*Expresar sentimientos

*Refutar

*Posponer

La base de la actuación reside en la fundamentación que se otorga a la crítica recibida

5. Es el turno de Luisa...

¿qué puede hacer?

¿qué puede decir?

¿qué puede pensar?

6. Algunas ideas prácticas ante el afrontamiento de críticas, situaciones de hostilidad y ataques verbales

1.- Mantén la calma i escucha atento.

2.- Espera que “vuelva en si”

3.- Ten claro tu objetivo inmediato

4.- Evita pensar “él/ella debería...”

5.- Resume, si es preciso

6.- Si dudas, busca/pide información

7.- ¿Qué importancia le otorgas?

8.- Autoría. Motivación

9.- Pon atención al ambiente

10.- Muéstrate sensible al otro.

11.- Autocontrol emocional

12.- Expresa tus emociones

13.- No confundas crítica con cambio

14.- Valora el coste del cambio

15.- Sé autoindulgente. Concédete permiso para fallar en los 14 puntos anteriores. ¡Eres humano!

Muchas gracias!

joan.teixido@udg.edu