

# Tras cualquier conflicto siempre hay una intención positiva | 15 de mayo de 2014



El taller se plantea en 4 módulos:

- 1.- Cuatro claves del comportamiento humano
- 2.- Negociación, negociadores y tipos de acuerdos
- 3.- Los 6 pasos para afrontar el conflicto
- 4.- Dos herramientas prácticas para emergencias

## 1.- Cuatro claves del comportamiento humano

1.a. Todo comportamiento responde a una intención positiva (lograr algo positivo para sí mismo o para el otro), aunque en ocasiones no sea el más adecuado

1.b. El mapa no es el territorio. Cada persona percibe el mundo no como es, sino en función de sus creencias, valores, experiencias anteriores, e interpreta la realidad según esos criterios: cada persona tiene un mapa de cómo es la realidad y en función de ese mapa la interpreta.

1.c. Elegimos siempre nuestra mejor opción disponible. Nuestro cerebro emite juicios sobre el entorno que observa, en función de nuestros mapas mentales; esos juicios generan emociones; cada emoción nos deja disponibles unas determinadas conductas y nos impide tener otras. Cuanto más limitado sea un mapa mental, menos opciones disponibles.

1.d. Cada respuesta provoca la siguiente. Según Albert Mehrabian, la comunicación humana se realiza en un 7% con palabras; 38% tono de voz, entonación; 55% gestos y expresiones faciales; en cada comunicación humana siempre hay comunicación (no es posible no comunicar), de manera que las emociones se contagian creando un círculo vicioso ascendente que puede acabar violentamente si no se interviene para pararlo.

## 2.- Negociación, negociadores y tipos de acuerdos

La negociación es un medio básico de conseguir de los demás aquello que deseamos. Es un proceso de comunicación entre las partes, cuyo objetivo es llegar a un acuerdo que resuelva el conflicto de intereses.

Lo deseable en una negociación es llegar a la zona de intereses comunes, pero eso no siempre es posible. Sin embargo, derrotar a la otra parte en una negociación solo puede ser adecuado para acuerdos puntuales a corto plazo, nunca para acuerdos duraderos. La resolución de un conflicto requiere un equilibrio entre las partes: ser firme en la defensa de mis objetivos teniendo en cuenta los de la otra parte (no perder de vista mi objetivo, pero siendo flexible en la forma de alcanzarlo), de manera que seamos capaces de llegar a acuerdos del tipo **gano-ganas**, para lo que es necesario tener tres cualidades: **Integridad** (fidelidad a nuestros valores), **Madurez** (equilibrio entre el valor de defender las propias convicciones y el respeto por



las de los demás); **Mentalidad de abundancia** (creer que en el mundo hay mucho para todos), para desarrollar el concepto de **Coopetencia** (Cooperación versus Competencia)



### 3.- Los 6 pasos para afrontar el conflicto

#### 3.a. Reconocer que existe un conflicto:

*Definir el conflicto.* Identificar la fase en que nos encontramos (*Malestar, ya ha ocurrido algún Incidente, Falta de entendimiento* –los hechos suelen ser malinterpretados por la otra parte-, *Tensión, o Crisis*)

*Definir las causas del conflicto.*

3.b. *Soy co-responsable.* Puede que tu no iniciases el conflicto, pero si persiste, hay cosas que has hecho o dejado de hacer que han contribuido a que continúe; si tienes parte de responsabilidad en la existencia del conflicto, también la tienes en solucionarlo.

3.c. *Quiero que lo superemos* (¿con qué estás más comprometido, con solucionar el problema o con demostrar que tienes razón?).

3.d. *Empatía con la otra parte.* Comprender lo que el otro siente ... y responder en consecuencia (no es aceptar su punto de vista y renunciar al nuestro, sino hacer un esfuerzo por entender cuál es su intención positiva, su mapa mental y su mejor opción disponible)

3.e. *¿A qué resultado queremos llegar?*, sin enfocarnos en una única solución; la forma de empezar a desbloquear el conflicto es generar tantas soluciones como sea posible, aunque algunas parezcan al principio descabelladas (se trata, sobre todo, de un ejercicio de imaginación al que en ocasiones puede ayudar una persona ajena que lo vea sin pasión)

3.f. *Compromiso* (permanecer fiel a lo que dijiste que harías, incluso cuando se te haya pasado el estado de ánimo que tenías cuando lo dijiste). El compromiso es diferente de la obligación (el compromiso es interno, voluntario y negociable; mientras que la obligación es externa, impuesta y no es negociable), y es consecuencia de una negociación que exige los siguientes acuerdos: ¿quién hace qué?, ¿en qué condiciones de satisfacción?, ¿en qué fecha?.

### 4.- Dos herramientas prácticas para emergencias



4.a. *El truco de las tres lupas*, alternativa para ver el conflicto con ojos distintos a los de víctima:

- *La lupa opuesta:* ¿qué diría la otra persona y por qué lo que dice es verdad?

- *La lupa larga:* ¿cómo veré esta situación dentro de 6 meses?

- *La lupa ancha:* Independientemente del resultado, ¿cómo puedo crecer y aprender de esto?.

4.b. *La silla vacía.* Analizar el conflicto

desde tres posiciones diferentes:

- Yo. Mi mapa, mi percepción, mi vivencia de la situación.
- El otro. Su mapa, su percepción, su vivencia del asunto.
- El observador imparcial. Meta posición, visión desapegada, evaluación de la situación

Y finalmente volver a analizar la situación desde tu posición habiendo recorrido las otras dos, lo que probablemente aportará nuevas opciones razonables de solución.

