

**CURSO -TALLER**

**HABILIDADES DE COMUNICACIÓN PARA LA  
PREVENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS  
EN EL MARCO ESCOLAR**

**CAP PAMPLONA, NOVIEMBRE 05**



Gatazka Eraldatzeko Unibertsitate-Zentroa  
Centro Universitario de Transformación de Conflictos

Fechas	3 y 17 de Noviembre
Horario	16:00-20:00
Lugar	Cap Pamplona
Formadora	Maria Mendez Barrio



Gatazka Eraldatzeko Unibertsitate-Zentroa  
Centro Universitario de Transformación de Conflictos

## CURSO -TALLER: “HABILIDADES DE COMUNICACIÓN PARA LA PREVENCIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL MARCO ESCOLAR”

### Objetivos

---

- Conocer los factores que determinan un clima de convivencia positivo en el marco escolar
- Adquirir y practicar habilidades para la comunicación eficaz
- Identificar habilidades clave de solución de problemas.

### Contenidos

---

- Convivencia escolar: elementos a considerar.
- Programas y procesos de intervención en la mejora de la convivencia escolar
- La comunicación eficaz como elemento clave de convivencia.
- Factores que influyen en la comunicación.
- Estilos de comunicación y estilos de resolución de conflictos.
- Herramientas y habilidades para una comunicación eficaz:
  - ✘ La comunicación no verbal
  - ✘ El lenguaje descriptivo.
  - ✘ La escucha activa.
  - ✘ Mensajes asertivos.
  - ✘ La pregunta adecuada.
  - ✘ Especificar asuntos y problemas
  - ✘ Reenmarcar la comunicación.



Gatazka Eraldatzeko Unibertsitate-Zentroa  
Centro Universitario de Transformación de Conflictos

- El análisis del conflicto: la entrevista.
- Proceso de la negociación colaborativa.

## Metodología

---

Se propone seguir la estructura de un taller vivencial donde el aprendizaje se produzca desde la experimentación activa tanto individual como grupal. Se realizarán exposiciones teóricas y dinámicas participativas en las cuales se trabajará mediante debates, juegos de rol, demostraciones... El aprendizaje experiencial dominará la mayor parte del taller y se requiere para ello la participación activa de todos los asistentes.



Gatazka Eraldatzeko Unibertsitate-Zentroa  
Centro Universitario de Transformación de Conflictos

## **1. CONVIVENCIA Y DISCIPLINA ESCOLAR: ELEMENTOS A CONSIDERAR**

---

La convivencia en el marco escolar depende de múltiples factores que son interdependientes:

- Las relaciones personales
- La participación
- La resolución de los conflictos
- El sistema disciplinario/normativa del centro
- El currículo/la metodología
- El clima del aula

Dichos factores afectan, en mayor o menor medida, a los distintos colectivos que componen la comunidad escolar:

- Alumnado
- Cuerpo docente
- Cuerpo discente
- Equipos directivos
- Familias
- Otros agentes del entorno

### **1.1. MODELO GLOBAL DE CONVIVENCIA EN LOS CENTROS ESCOLARES: PROGRAMAS DE INTERVENCIÓN**

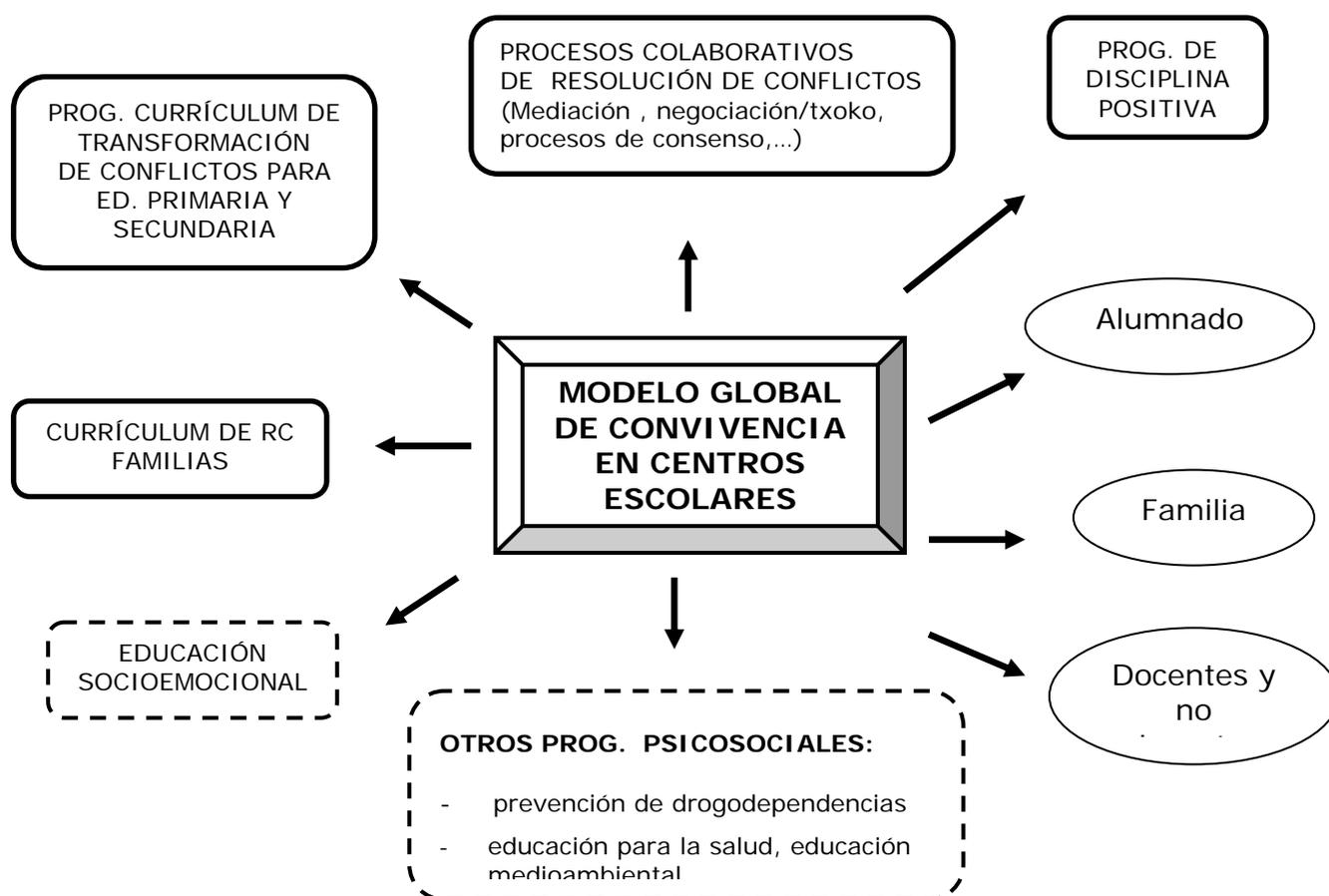
---

Un modelo global de convivencia escolar:

Es un programa de intervención educativa cuya finalidad es provocar un cambio en el modelo de convivencia de los centros escolares. Tiene un enfoque preventivo y transformativo que incide en las relaciones personales, en los procesos de resolución de conflictos, en el sistema disciplinario y en la participación de todos los colectivos de la comunidad en su desarrollo.

**Sus objetivos:**

- Provocar un cambio sostenible en el sistema escolar hacia un modelo constructivo y pacífico de convivencia y resolución de conflictos.
- Proporcionar herramientas al servicio de un modelo de convivencia pacífico basado en la participación, la colaboración y el diálogo.
- Convertir las situaciones conflictivas que se viven diariamente en la escuela en oportunidades de aprendizaje.



Consta de los siguientes elementos o subprogramas:



Gatazka Eraldatzeko Unibertsitate-Zentroa  
Centro Universitario de Transformación de Conflictos

## **PROGRAMA "CURRICULUM DE TRANSFORMACIÓN DE CONFLICTOS PARA ED. PRIMARIA Y SECUNDARIA"**

### Objetivo del programa:

- Aprendizaje en el aula de conceptos, habilidades y procesos para el manejo positivo y pacífico de los conflictos

### Descripción:

- Conjunto de actividades instruccionales para el aprendizaje de conceptos y habilidades de RC en el aula. Metodología experiencial.
- Aplicación: tutor o profesor del centro
- Niveles: Ed. primaria, secundaria y bachillerato

## **PROGRAMA DE DISCIPLINA POSITIVA**

### Objetivo del programa:

- Reformular el sistema disciplinario del centro escolar adaptándolo a los principios y procesos de la disciplina positiva o democrática.

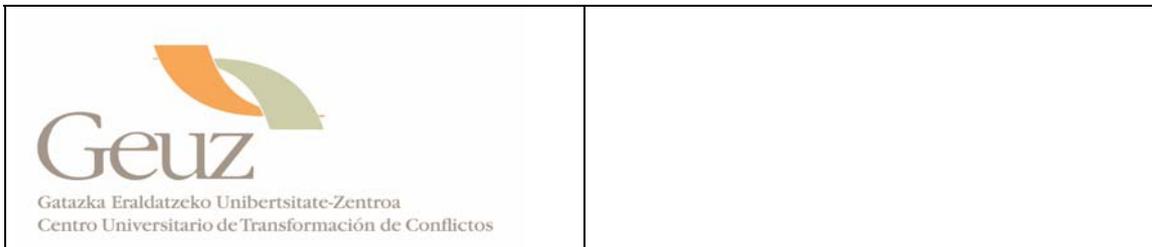
### Descripción:

- Principios de la DP:
  - Autoregulación vs. Regulación externa
  - Normas y sus consecuencias consensuadas vs. impuestas
  - Consecuencias educativas vs. consecuencias punitivas
  - Normativa a nivel de aula y de centro escolar

## **PROGRAMA DE MEDIACIÓN ESCOLAR Y OTROS PROCESOS COLABORATIVOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

### Objetivo del programa:

- Crear y desarrollar en el centro escolar un servicio de mediación para la resolución de conflictos de los diferentes colectivos de la comunidad educativa (alumnos, profesores, padres) como herramienta al servicio



de un modelo de convivencia pacífico basado en la participación, la colaboración y el diálogo.

Descripción:

- El programa queda integrado en el centros y son los propios alumnos o profesores los que lo coordinan y dirigen.
- Un programa de mediación escolar puede variar mucho de un centro a otro en función de sus necesidades y recursos. Nuestro programa esboza unas líneas generales de actuación y se realiza un diseño específico para cada uno de los centros.
- Implementación de otros procesos colaborativos de resolución de conflictos: negociación (formal e informal), procesos de toma de decisiones consensuadas (en aulas y claustro)

**PROGRAMA CURRÍCULUM FAMILIAR DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y CONVIVENCIA**

Objetivo del programa:

- Reforzar y apoyar el aprendizaje de los alumnos
- Extender los objetivos de los 3 programas anteriores al ámbito familiar

Descripción:

- ..... D  
ifusión-Formación: Información, charlas y conferencias, formación: talleres formativos a lo largo del curso escolar.
- Implicación: Actividades del programa que requieren su participación, Coordinación del programa: comisión de padres.
- Aplicación: Establecer protocolos para el empleo de habilidades y procesos de RC en relaciones familia-escuela



Gatazka Eraldatzeko Unibertsitate-Zentroa  
Centro Universitario de Transformación de Conflictos

### 1.3. PROGRAMA DE CONVIVENCIA ESCOLAR: FASES DE ACTUACIÓN

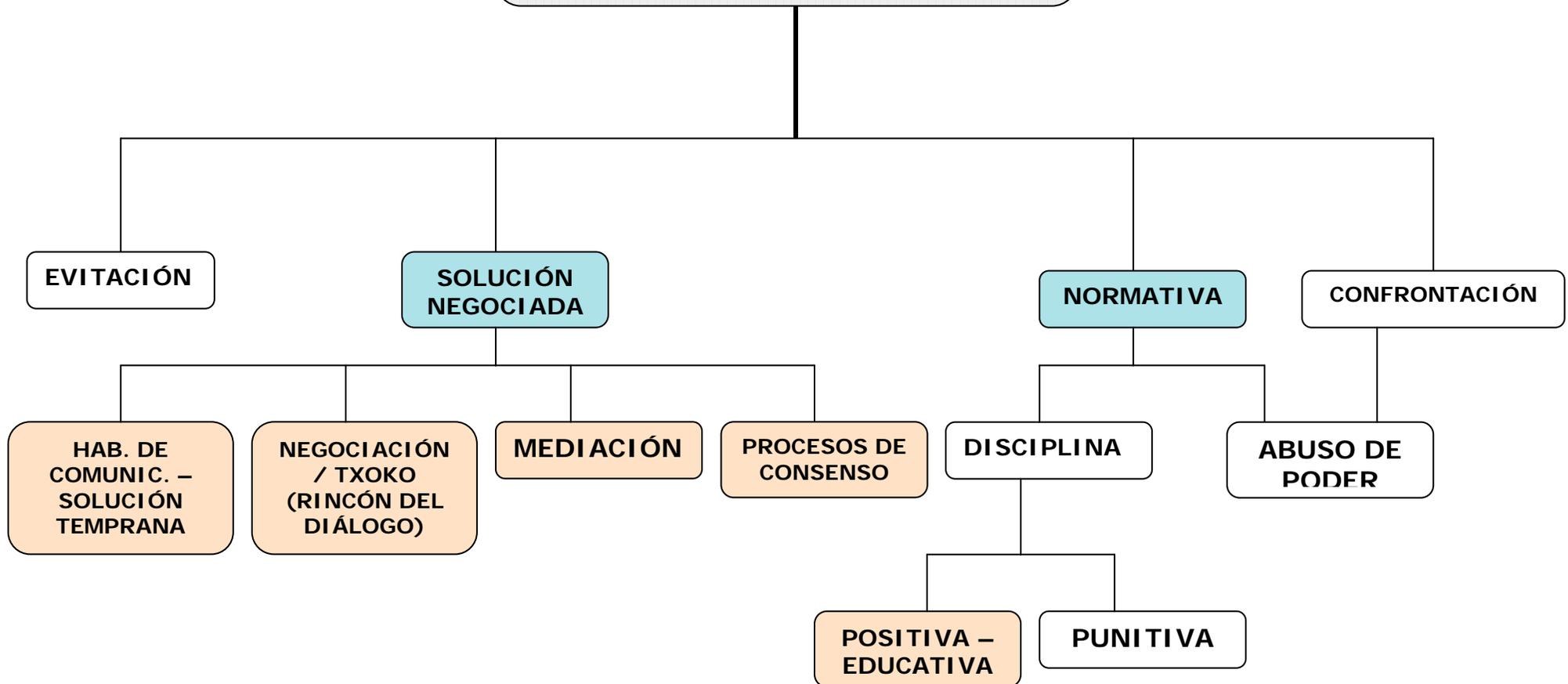
---

- Difusión-sensibilización
- Establecimiento de una *comisión de convivencia*
- Diagnóstico/evaluación de la convivencia en el centro
- Diseño anual de un programa global de convivencia escolar: Priorización y Coordinación
- Formación de los agentes implicados
- Desarrollo progresivo del programa
- Seguimiento
- Evaluación

El diagnóstico/evaluación de la convivencia en el centro y la elaboración de un plan o proyecto de mejora de la convivencia han de considerar:

- El trabajo colaborativo de todos los sectores de la comunidad escolar
- La metodología del proceso
- La práctica como referente

# MANEJO DE UN CONFLICTO EN LA ESCUELA



## 2. TÉCNICAS Y HABILIDADES DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

---

### 2.1 EL CICLO DEL CONFLICTO

---

La experiencia de cada uno de nosotros en las situaciones de conflicto, se manifiesta en una serie de fases que hacen que perpetuemos los resultados que obtenemos. Podemos considerarlo un mapa que representa la forma en que el conflicto opera en nuestras vidas.

#### Fase 1: actitudes y creencias

El ciclo empieza por nosotros y por nuestras actitudes y creencias sobre el conflicto. Nuestras creencias y actitudes tienen su origen en diversas fuentes, como por ejemplo:

- Los mensajes que hemos recibido en la infancia sobre los conflictos
- Los modelos de conducta de padres, profesores y amigos
- Las actitudes y conductas vistas en los medios de comunicación (televisión, películas, etc.)
- Nuestras propias experiencias con los conflictos

Nuestras actitudes y creencias afectan a la forma en que respondemos cuando ocurre un conflicto.

#### Fase 2: el conflicto

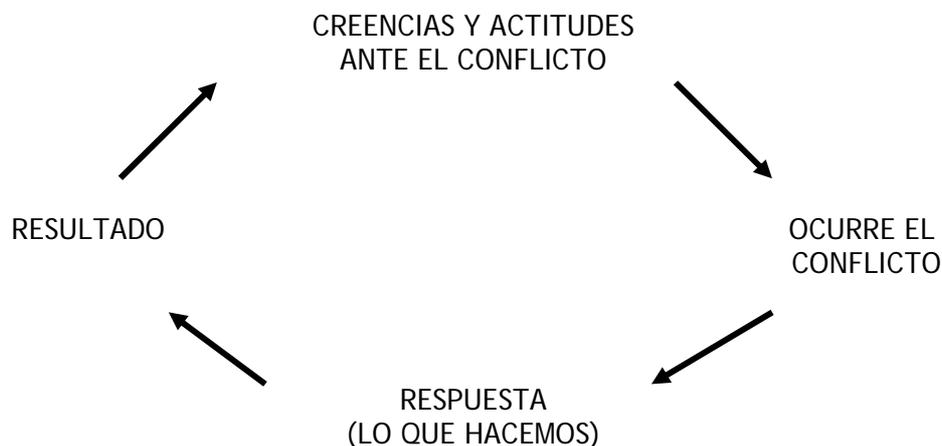
En el siguiente paso del ciclo, el conflicto ocurre. El conflicto es un proceso inherente a las relaciones sociales, es inevitable en todo marco de relación, se produce entre niños en el patio de la escuela y entre países a nivel internacional. Es un fenómeno, por lo tanto ubicuo y universal.

### Fase 3: la respuesta

La respuesta es el punto donde empezamos a actuar. Podemos empezar a gritar, o podemos intentar hablar sobre la situación, o podemos simplemente abandonar. Con nuestro sistema de actitudes y creencias personal, a menudo reaccionamos de la misma manera sin importar cual es el conflicto en cuestión. De este modo, estas reacciones nos pueden decir mucho sobre nosotros mismos y sobre nuestros patrones en situaciones de conflicto.

### Fase 4: el resultado

La respuesta llevará siempre al mismo resultado. La consecuencia servirá para reforzar la creencia y de este modo el ciclo se mantiene. En la mayoría de los casos, el resultado del ciclo del conflicto refuerza nuestro sistema de creencias y lleva a la perpetuación del mismo patrón.





Gatazka Eraldatzeko Unibertsitate-Zentroa  
Centro Universitario de Transformación de Conflictos

## El Ciclo del Conflicto

(hoja de trabajo)

RESULTADO

---

---

---

CREENCIAS Y ACTITUDES  
SOBRE EL CONFLICTO

OCURRE EL CONFLICTO

---

---

---

RESPUESTA  
LO QUE HACEMOS CUANDO  
OCURRE EL CONFLICTO

---

---

---

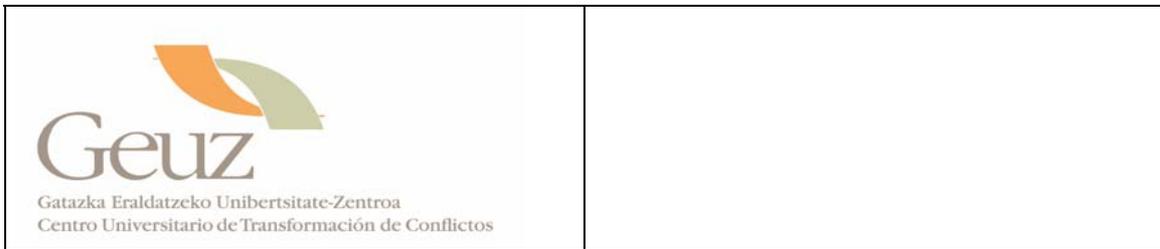
## 2.2. ESTILOS DE RESPUESTA ANTE EL CONFLICTO

Las personas tendemos a responder a las situaciones conflictivas con un estilo predominante de aproximación al conflicto. Cada estilo se manifiesta en un conjunto de comportamientos. Aunque un estilo suele ser el dominante en la mayor parte de las ocasiones, tenemos la capacidad de variar el estilo de afrontamiento ante un conflicto a medida que este se desarrolla, empleando comportamientos situacionales.



### Competición-Confrontación

La conducta competitiva busca satisfacer los propios intereses a expensas de los intereses del otro si es necesario. Refleja el enfoque clásico del conflicto de ganar-perder. Con esta estrategia el resultado de la negociación es más importante que la relación. Una persona que confronta el conflicto tiende a verlo como un asunto de "pérdida-ganancia". Creyendo que una persona está en lo cierto y la otra está equivocada, los sujetos enfrentados están determinados a ganar probando que tienen razón.



## Evitación

---

La conducta evitativa se expresa habitualmente por la apatía, la retirada o la indiferencia. Esto no supone que hay una ausencia de conflicto, sino que ha sido comprendido como algo que no merece la pena manejar. Así, el conflicto latente permanece y podría ser visto de forma diferente en otra ocasión. La evitación es por definición la no negociación. En esta estrategia la preocupación por la relación, así como por los resultados es muy baja. No existirá una interdependencia entre las partes para conseguir sus objetivos, por lo menos el que evita no necesita de la otra parte, simplemente niega el problema. Esto se puede dar porque los costes son demasiado altos y por ello es mejor abandonar el asunto completamente. Otra forma de evitación es la negación del problema, esta es una forma muy común que utiliza la gente para evitar el problema.

## Acomodación

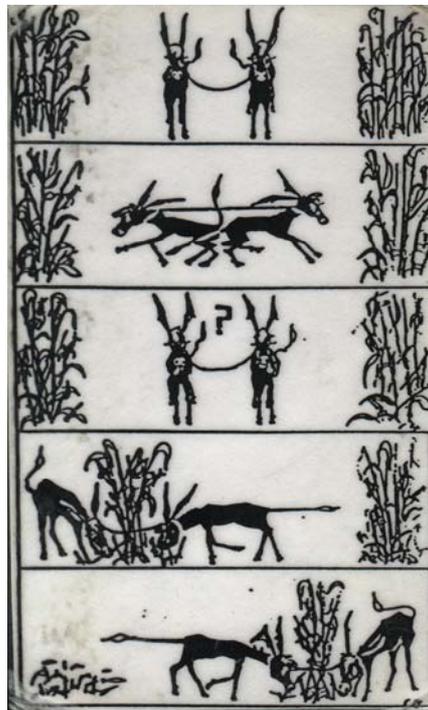
---

La acomodación es una estrategia en la que la importancia de la relación es muy alta y la del resultado muy baja. Queremos que el otro gane, mantenerle feliz, o bien, no deseamos hacer peligrar nuestra relación por el hecho de intentar alcanzar algún beneficio. Utilizamos esta estrategia cuando el objetivo principal del intercambio es construir o fortalecer una relación y estamos dispuestos a sacrificar el resultado. Podemos decir que ésta es otra manera muy común de evitar el conflicto ya que estar de acuerdo es más fácil que no estarlo.

## Compromiso

---

El estilo del compromiso supone que una parte no deja de preocuparse por sus intereses pero suaviza su posición cuando considera los intereses de la otra parte. El problema se concibe como el esfuerzo de llegar al punto medio entre las dos posturas, es decir, decidir cómo "repartir". La solución precisa que cada uno ceda un poco hasta llegar a un punto medio.



## Colaboración

---

En esta estrategia son importantes tanto el resultado como la relación. Las partes intentan conseguir el mejor resultado posible manteniendo o fortaleciendo, simultáneamente, su relación. Las partes ven el conflicto como una parte natural en las relaciones humanas, no como una señal de que algo malo ha sucedido. El sujeto que soluciona el problema tiende a preocuparse menos de "quien tiene razón" y "quien está equivocado", y se ocupa por encontrar una solución que sea satisfactoria para ambas partes

## 2.3. HABILIDADES DE COMUNICACIÓN

---

El conocimiento general de la comunicación, no garantiza que uno sea capaz de comunicarse bien. El reto a conseguir es aumentar este conocimiento y aprender a traducirlo en comportamientos específicos que producirán cambios duraderos. Por esta razón, es importante familiarizarse con las técnicas y habilidades de comunicación, así como, con aquellos elementos que influyen en la eficacia del proceso

### ELEMENTOS QUE INFLUYEN EN LA COMUNICACIÓN

---

- La percepción
- Las presunciones
- Los valores
- El estilo comunicativo



Gatazka Eraldatzeko Unibertsitate-Zentroa  
Centro Universitario de Transformación de Conflictos

## PAUTAS DE LA ESCUCHA ACTIVA

---

1. Ponerse en el lugar de la otra persona para comprender lo que esa persona esta diciendo y cómo se está sintiendo.
2. Mostrar comprensión y aceptación mediante la comunicación no verbal:
  - Tono de voz
  - Expresiones faciales-gestos
  - Contacto visual
  - Postura
3. Repetir los pensamientos y sentimientos más importantes de la persona.
4. Permanecer neutral. No tomar posturas de uno u otro lado.
5. Hacer preguntas abiertas para comprender mejor los asuntos y preocupaciones de la otra persona.



Gatazka Eraldatzeko Unibertsitate-Zentroa  
Centro Universitario de Transformación de Conflictos

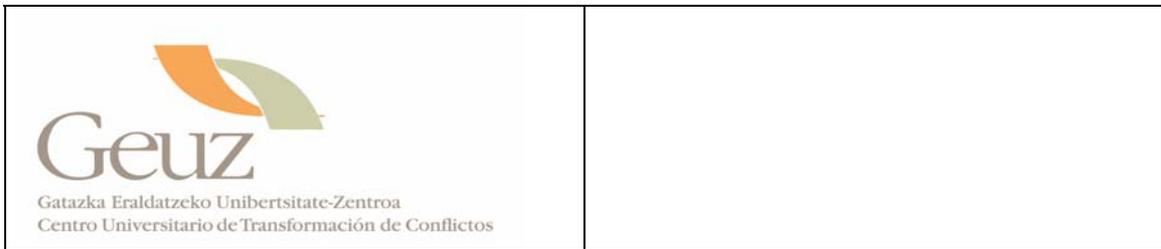
## ADEMÁS, HAY QUE TENER EN CUENTA....

---

- No interrumpir: hablar de uno mismo, cambiar de tema...
- No aconsejar, diagnosticar, tranquilizar, animar, amenazar, sermonear, criticar, dar lecciones, ordenar, aprobar o desaprobar, interpretar, ironizar, ridiculizar, descalificar... (barreras para la comunicación).
- No expresar por adelantado lo que va a decir el otro.
- No ignorar o negar los sentimientos de la otra persona.
- No fingir que se ha comprendido si no es así.
- Preguntar cuáles son sus necesidades, preocupaciones, dificultades, impresiones, puntos de vista. Aunque se trata de hacer preguntas que faciliten la comunicación, hay que evitar convertirlo en un interrogatorio.
- Mantener momentos de silencio que permitan la reflexión.
- Mostrar expresiones verbales y no verbales de aceptación y receptividad.

## TECNICAS DE LA ESCUCHA ACTIVA

TIPO de TÉCNICA	OBJETIVO	HACER	EJEMPLOS
<b>ANIMAR</b>	Expresar Interés Continuar la persona hablando	Evitar estar o no de acuerdo Emplear palabras neutras con tono positivo	"Entiendo..." "Ah, ah..." "Ya veo..."
<b>REPETIR</b>	Mostrar que tú estas escuchando y comprendes. Contrastar la información	Repetir las ideas básicas del otro, enfatizando los hechos	"Si he entendido bien, tu idea es..." "En otras palabras, tu decisión es..."
<b>REFLEJAR</b>	Mostrar que tú estas escuchando Mostrar a la persona que comprendes sus sentimientos	Reflejar los sentimientos principales del otro	"Entonces estas muy..." "Parece que estuviste muy disgustado por esto..."
<b>RESUMIR</b>	Reunir las ideas y hechos importantes Establecer una base para la futuro diálogo Revisar el progreso	Repetir, reflejar y resumir las ideas y sentimientos principales	"Así que, lo más importante es..." "Si he comprendido bien estás... y..."



## ACTIVIDAD ESCUCHA ACTIVA

---

“Ese tío, ¿de qué va?, ¿por qué me hace repetir el ejercicio?. Siempre está igual, me va a desgastar el nombre. Es que hemos hecho el ejercicio en grupo y los demás lo tenían igual que yo, y solo me manda repetirlo a mí, vamos hombre, a este lo que le pasa es que la tiene tomada conmigo porque soy el delegado...”

Parafrasear:

---

---

---

Reflejar:

---

---

---

Clarificar:

---

---

---

“No puedo más, todo son problemas en este claustro y luego la gente va a la suya. Todo el mundo se queja de todo y luego nadie está dispuesto a echar un cable, cada uno en su clase se las arregla como puede y al resto que le den morcilla!”

Parafrasear:

---

---

---

Reflejar:

---

---

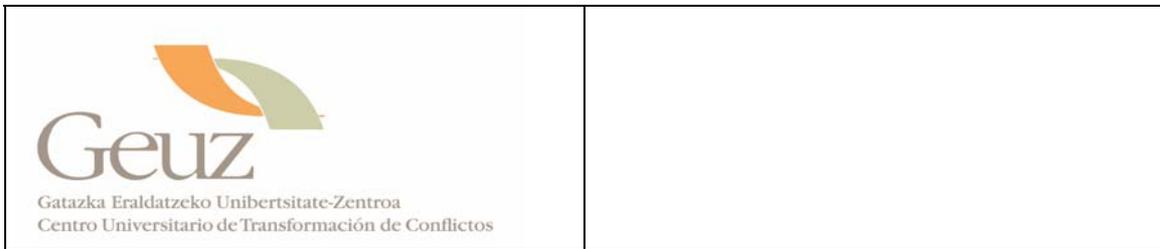
---

Clarificar:

---

---

---



## CUANDO UTILIZAR LA ESCUCHA ACTIVA

---

**INFORMACIÓN:** conseguir una visión clara de la situación.

Emplearemos la escucha activa para obtener una visión completa del problema y para explorar el punto de vista de la otra parte.

**INFLAMACIÓN:** Responder a una queja o ataque.

¿Qué hacer cuando alguien te grita? Si respondemos de la misma forma probablemente la situación empeorará. Cuando alguien se queja, te critica o te ataca, te está diciendo que tú eres el problema. Tú, como oyente debes hacerle saber que has oído y entendido lo que te está diciendo. El propósito es diluir la hostilidad y enfrentarse al problema. La respuesta es utilizar la escucha activa.

No te defiendas, ni trates de vengarte o atacar. En esta situación la persona se enfadaría aún más.

Considera en primer lugar sus emociones. Demuestra que comprendes cuál es el problema y su enfado o disgusto. Algunas frases que podemos utilizar son: "Veo que estás muy disgustado", "Te has enfadado mucho con esta situación", "así que cuando yo... te sientes frustrado conmigo"

Reconoce el punto de vista de la otra persona. Esto no significa que estés de acuerdo, solamente que has escuchado. Por ejemplo: "Comprendo que estés tan enfadado si pensaste que mi actitud era...", "El problema te disgusta tanto porque no puedes..."

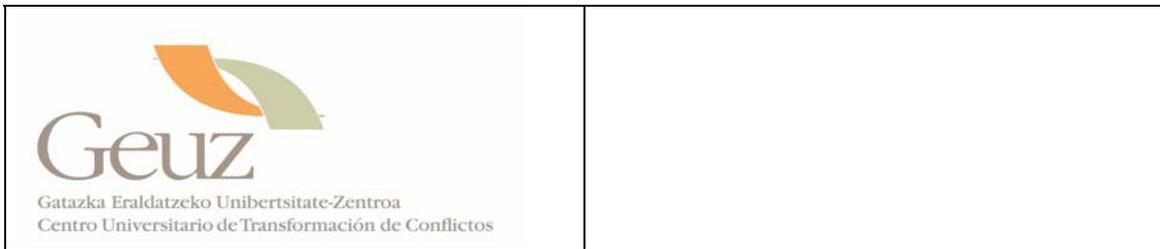
Estimúlale para que hable más. Explora suavemente la situación con la persona para ver si hay algo más detrás de la emoción, es decir ¿hay algún otro motivo por el que está enfadado?. Reafirma lo que expresa lo más acertadamente posible hasta que se apacigüe. Si lo haces bien, la otra persona explicará la situación detalladamente y con más calma.

Explica tu punto de vista, reconociendo a la vez el problema de la otra persona, pero espera hasta que la conversación se haya calmado.

Emplearemos la escucha activa para apaciguar emociones intensas y crear un ambiente de colaboración.

**AFIRMACIÓN-RECONOCIMIENTO:** Reconocer y explorar el problema de otro.

Emplearemos la escucha activa cuando no es nuestro problema y dar consejos no funciona. El escuchador ayuda al hablante a explorar su problema y aumentar su comprensión.



## FEEDBACK DESCRIPTIVO Y EVALUATIVO

---

El *Feedback Descriptivo* se centra en la acción y no en el individuo que lo realiza.  
El *Feedback Evaluativo* critica a la persona en su totalidad por realizar la acción.

En cada uno de los siguientes ejemplos el que habla indica algo. En el enfoque Evaluativo, el feedback ataca a la persona. Con el enfoque descriptivo, se presentan los elementos y efectos de la situación o de conducta. Con la retroalimentación descriptiva se consiguen mejores resultados ya que la persona no está a la defensiva y puede entender mejor las conductas específicas con sus consecuencias. Rellena los espacios con la letra "D" si la afirmación se refiere a un Feedback Descriptivo o con la letra "E" si el Feedback es Evaluativo.

- Cuando haces los deberes sacas mejores notas
  
- Te has pasado mucho con Mikel, no se puede tratar así a un compañero.
  
- Me he fijado que algunas veces cuando trabajáis en grupo, Carlos se queda apartado y participa menos que los demás en el grupo...
  
- ¿Por qué no queréis trabajar con Carlos?
  
- Su hijo habla a los profesores con mucha prepotencia y faltas de respeto, es muy difícil tratar con él.

### Lenguaje evaluativo:

Alex, te he llamado porque quería hablar contigo de un asunto... el problema es que últimamente te comportas muy mal en clase, estas todo el rato dando la tabarra, hasta tus compañeros están hartos de tus bobadas. Parece que te importa un comino la asignatura, en sexto ya no se puede andar con tonterías, si sigues así vas a suspender.

### Lenguaje descriptivo:

---

---

---

---



Gatazka Eraldatzeko Unibertsitate-Zentroa  
Centro Universitario de Transformación de Conflictos

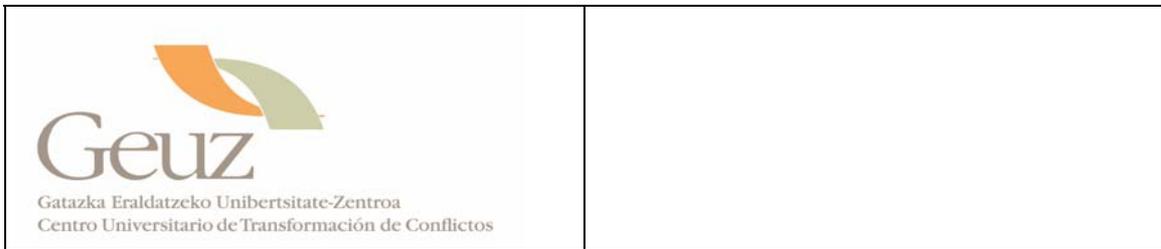
## EL MENSAJE EN 1ª PERSONA

---

- ES ASERTIVO
- NO CULPA NI CRITICA A LA PERSONA
- SE CENTRA EN UN COMPORTAMIENTO CONCRETO
- FAVORECE LA ESCUCHA DEL RECEPTOR
- EVITA LA ESCALADA DEL CONFLICTO
- IMPORTANCIA DEL CONTEXTO

## ESTRUCTURA DEL MENSAJE EN 1ª PERSONA

1. EMOCIÓN: yo me siento / yo estoy (hablar de tus emociones)
2. COMPORTAMIENTO: cuando (nombrar un comportamiento específico)....
3. MOTIVO: porque (creo / sospecho / temo / me preocupa).....
4. 4) INTERÉS: y necesito / y me gustaría (decir qué necesitas para mejorar la situación)....



## ELABORAR UN MENSAJE-YO

---

### SITUACIÓN:

Ya en la primera clase le tuve que expulsar por sus gritos, por no hacer ningún caso y por las malas contestaciones. Luego, hablé con ella y le dije que olvidaría lo ocurrido si cambiaba de actitud. En la siguiente clase se portó bastante bien, pero luego ya no ha vuelto hasta hoy, y se ha repetido el esquema del primer día, amenazante además y con bastante descaro, no hace caso, molesta la atención de los otros, y procura que no se trabaje. En concreto, no se sienta y se dedica a pasear gritando, riendo y molestando cuando puede. Cuando he conseguido que se siente a fuerza de gritos y arrastrando su silla se me ha enfrentado y le he dicho que se fuera de clase. Se ha negado en tres ocasiones. Entonces yo me he ido a dirección y he pedido ayuda al director, que ha subido a por ella y se la ha llevado. Luego ha entrado a clase para la siguiente hora pero no me ha dicho nada. El director me ha pedido que hable de nuevo con ello para ver si conseguimos por las buenas que cambie de actitud.

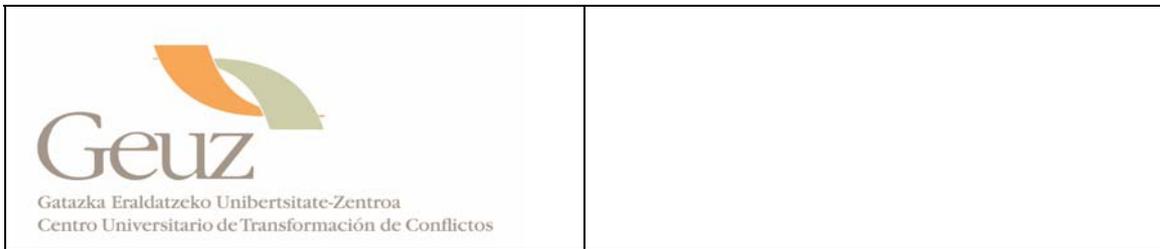
### RESPUESTA

#### AGRESIVA:

#### PASIVA:

#### ASERTIVA (UN MENSAJE EN 1ª PERSONA):

Iniciar la conversación mediante un mensaje yo	
1.	_____
2.	_____
3.	_____
4.	_____



## ESPECIFICAR LOS ASUNTOS Y LOS PROBLEMAS: El lenguaje y la percepción

---

El lenguaje que usamos refleja nuestra percepción. Si conscientemente observamos el lenguaje tendremos una idea más clara de las percepciones de los involucrados en un conflicto, y podremos identificar las percepciones que son mal enfocadas. El mediador o el negociador hará hincapié en cambiar el lenguaje mal enfocado para que proporcione información más específica y útil. En muchas ocasiones respuestas como “dime más acerca de esto”, o “puedes darme un ejemplo...” ayudan a realizar esta tarea. Algunas formas de enfocar inapropiadamente el lenguaje y posibles respuestas del mediador o negociador son:

### 1. La generalización:

Ejemplo: “Es que ella no es responsable...” .

Respuesta: “¿Me puedes dar un ejemplo de cuándo no se responsabilizó?”

### 2. No se especifica el nombre o el verbo en la frase:

A. Ejemplo: “A mí no me gusta este comportamiento” .

Respuesta: ¿Qué ha hecho que te molesta?

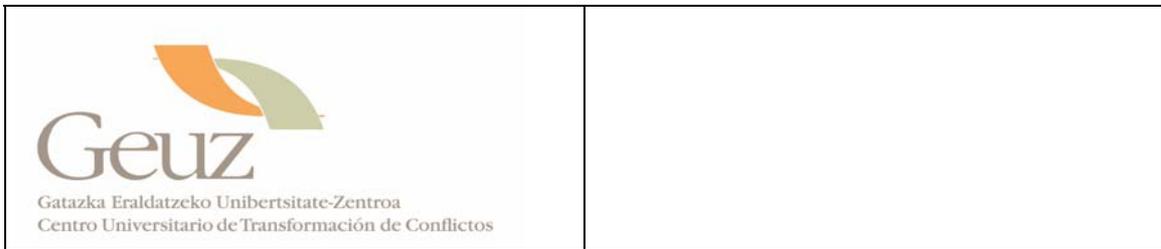
B. Ejemplo: “Sabes, es que son así”

Respuesta: “¿Quiénes son exactamente?, y explícame más de cómo son.”

### 3. Hablar por otros:

Ejemplo: “Yo sé que al resto este proyecto tampoco les gusta”

Respuesta: “Desde tu punto de vista, ¿me puedes explicar qué es lo que no te gusta del proyecto?”



Aquí tenemos varias frases poco adecuadas en su enfoque para practicar la clarificación del lenguaje. Conteste a cada una de ellas con una frase que ayude a enfocar mejor el lenguaje.

1. "Es que son unos perezosos y nunca trabajan"

---

---

2. "Juan es el tipo más individualista que conozco, nunca quiere cooperar con los demás".

---

---

3. "El problema aquí es el engaño. No te puedes fiar de su palabra".

---

---

4. "Siempre se meten en nuestros asuntos"

---

---

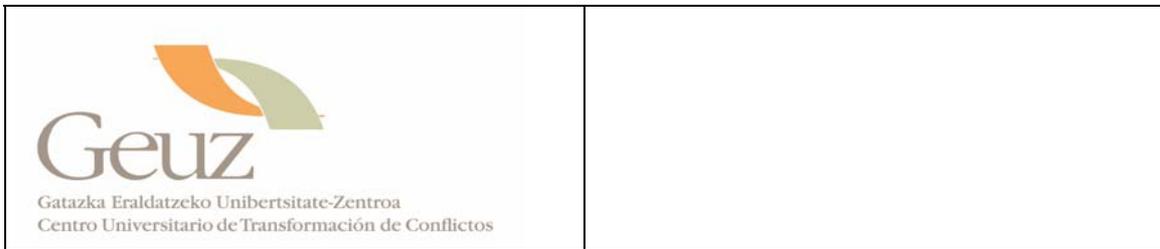
5. "Dicen que es capaz de hacer cualquier tontería y no te puedes fiar de ella"

---

---

8. "Es que los gitanos son así"

---



## COMO HACER PREGUNTAS ADECUADAS

---

Las preguntas tienen que ser abiertas para:

- Obtener más información.
- Aclarar los detalles que son importantes.
- Expresar las necesidades, los deseos, los intereses subyacentes a las posiciones.
- Dar información personal que demuestre tu interés por la otra parte y que ayude a empatizar a la otra persona contigo.
- Confirmar intereses compartidos y puntos de acuerdo.

Ejemplos:

- ¿Puedes explicar la situación desde tu punto de vista?
- ¿Puedes contarme un poco más sobre...?
- ¿Cómo te sientes respecto a...?
- ¿Puedes aclarar que pasó cuando...?
- ¿Por qué es importante para ti conseguir...?
- ¿Qué ocurrirá si no consigues...?
- ¿Qué significa...para ti?

### QUE PREGUNTAS NO HACER

- Cerradas, cuya respuesta sea un "sí" o un "no".
- Que den la impresión que estás juzgando a una de las partes o buscando que se justifiquen.
- Que sugieran tus propias soluciones al problema.
- Que busquen detalles innecesarios.

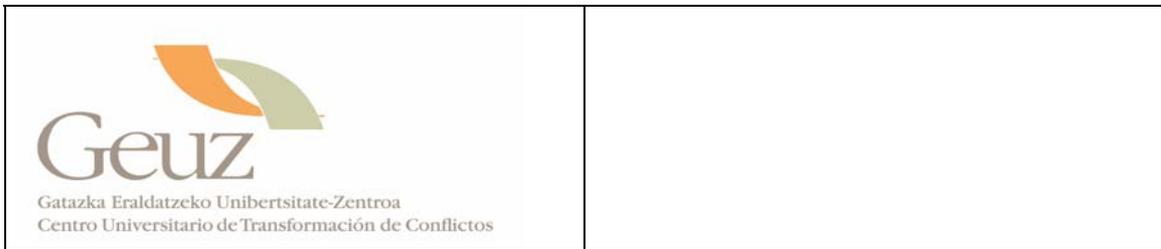
Ejemplos:

- ¿Estás descontento por el ruido?
- ¿No crees que ese comportamiento fue inapropiado en la clase?
- ¿Por qué pegaste al pobre chaval?
- ¿Has pensado alguna vez en hablar las cosas primero?
- ¿Has considerado establecer un calendario en tu sitio de trabajo?

## REENMARCAR LA COMUNICACIÓN

---

- El objetivo es transformar la comunicación, darle un nuevo enfoque al contenido, traducirlo.
- La comunicación resulta difícil...
  - cuando los mensajes son...      ...y hay que transformarlos en:
  - Valorativo      Descriptivo
  - Mensaje Tu      Mensaje Yo
  - Posiciones      Intereses
  - Generalizaciones      Concreciones
- Facilitar la comunicación.
- Permitir a la segunda parte escuchar lo que ha dicho la primera parte.
- Transformar los juicios, las valoraciones en mensajes descriptivos.



## ACTIVIDAD REENMARCAR LA COMUNICACIÓN

---

El muy idiota le ha rotos las gafas a Ainara de un balonazo  
(El/la docente con un alumno que se ha pegado con otro)

---

---

---

Como sigas así vas a suspender el curso y vas a estar todo el verano castigado estudiando, ... pasas de todo!  
(El/a docente con una alumna y su madre)

---

---

---

¡Estás de su parte, le tienes pelota y seguro que le vas a dar a el/ella la razón cuando no la tiene!  
(el/la docente con dos alumnos/as que han discutido)

---

---

---

¡No es verdad!, a ti solo te importa dar la clase y nunca nos escuchas!

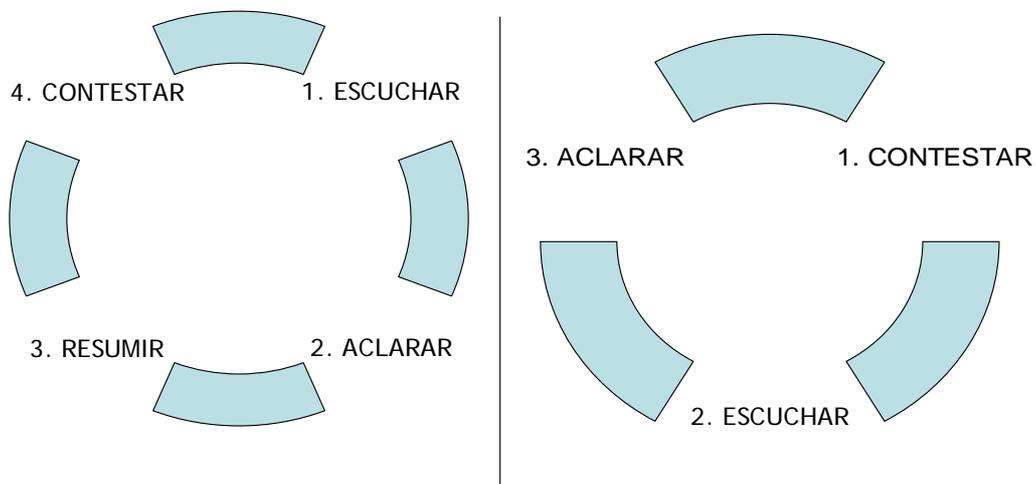
---

---

---

## COMUNICACIÓN: CÍRCULO DE NUEVAS ENERGÍAS

---



**ESCUCHAR:**

- Parafrasear
- Reflejar emociones

**ACLARAR:**

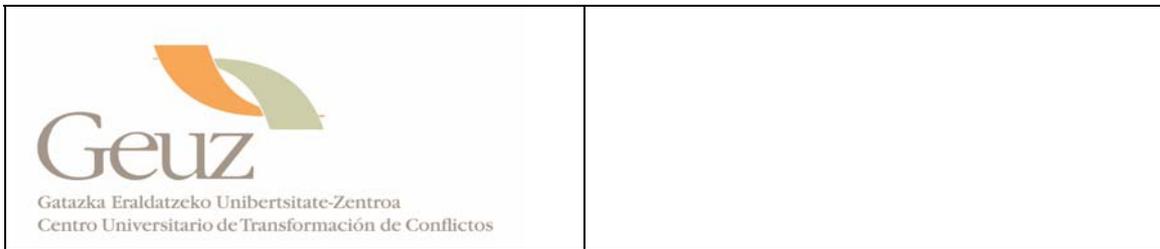
- Hacer preguntas abiertas

**RESUMIR:**

- Explicar lo fundamental de lo que se ha comprendido

**CONTESTAR:**

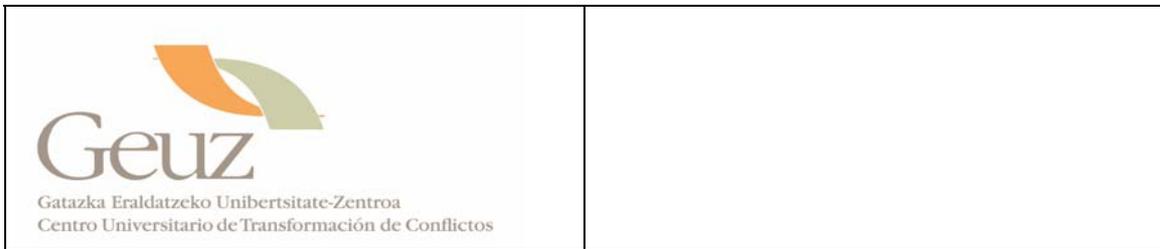
- Emplear mensajes en primera persona
- Utilizar un lenguaje descriptivo y no valorativo
- Evitar las “barreras de la comunicación”



## POSICIONES E INTERESES

---

1. Como no apagues el cigarro no empezamos la reunión.
2. No te voy a aprobar, ya sabías cuál es el método de evaluación.
3. La próxima vez que llegues tarde no entras.
4. Siempre que vienen los padres de ese niño a hablar contigo, nunca estás.
5. Mi padre va a venir a hablar con el director y te vas a arrepentir de gritarme e insultarme delante de todos.
6. Nunca te veo a la hora del recreo con los chavales, siempre estás con tu cigarro en la sala de profesores (colegio).



## LA COLABORACIÓN COMO ESTILO DE RESPUESTA ANTE EL CONFLICTO

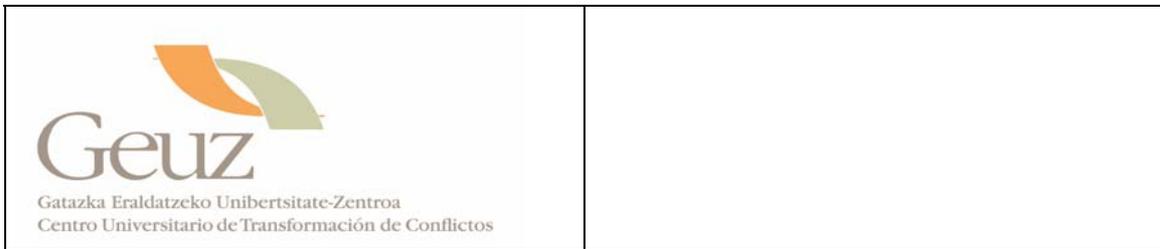
---

### SUS PROCESOS:

- CONCILIACIÓN
- NEGOCIACIÓN
- MEDIACIÓN
- PROCESOS DE TOMA DE DECISIONES CONSENSUADAS

### SUS PRINCIPIOS

- LA VOLUNTAD
- SEPARAR PERSONA-PROBLEMA
- BASARSE EN LOS INTERESES Y NO EN LAS POSICIONES
- CENTRARSE EN EL PRESENTE Y EN EL FUTURO Y NO EN EL PASADO.



## ESTILOS DE NEGOCIACIÓN

---

<b>ADVERSARIAL</b>	<b>BASADA EN INTERESES</b>
--------------------	----------------------------

- Competición
- Maximizar el beneficio propio
- Posiciones
- Lineal
- Esconder información
- Atacar a la persona

**GANAR - PERDER**

- Colaboración
- Beneficio mutuo
- Intereses
- Opciones e intereses múltiples
- Compartir información
- Atacar el problema

**GANAR - GANAR**



Gatazka Eraldatzeko Unibertsitate-Zentroa  
Centro Universitario de Transformación de Conflictos

## FASES DE LA NEGOCIACIÓN BASADA EN INTERESES

---

### 1. PLANIFICAR / ANALIZAR INDIVIDUALMENTE

---

- ¿Qué me preocupa específicamente de este conflicto?
- ¿Quién está implicado?
- ¿Cómo me afecta esto? ¿Por qué es importante para mí?
- ¿Qué necesito comprender sobre este conflicto?
- ¿Qué obstáculos para el diálogo percibo?, ¿Qué puedo hacer para superarlos?
- ¿Qué suposiciones o prejuicios tengo sobre la otra persona?
- ¿Qué haría mejorar la situación para mí?

### 2. ELEGIR MOMENTO Y LUGAR ADECUADO

---

### 3. ESTABLECER EL TONO POSITIVO

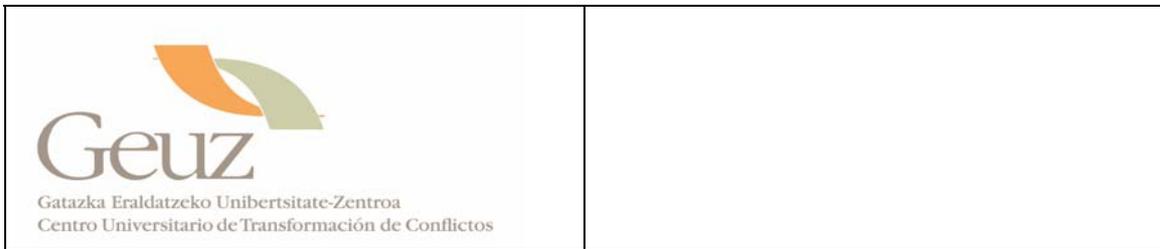
---

- Muestra intenciones positivas (ej. "Quiero que tengamos una buena relación de trabajo", "esto es importante para mí", "realmente quiero comprender esto")
- Reconoce y valida a la otra persona (ej. "Puedo ver que estás tan preocupado como yo", "aprecio tu buena voluntad para hablar sobre esto", "gracias por tomarte esto seriamente")
- Resalta puntos en común

### 4. DISCUTIR Y DEFINIR EL PROBLEMA

---

- Cada persona expone por turnos su percepción del problema y sentimientos, empleando técnicas de comunicación efectiva (como mensajes-yo) y un lenguaje descriptivo no valorativo
- Cada persona utiliza la escucha activa para responder a las preocupaciones del hablante
- Identificar los obstáculos, intereses y necesidades
- Si es necesario, discutir presunciones, prejuicios y valoraciones
- Resumir la nueva comprensión de la situación.



## **5. FRACCIONAR EL CONFLICTO**

---

Identificar los diferentes temas implicados en el conflicto.  
Formularlos en términos neutros

## **6. GENERAR IDEAS DE SOLUCIONES**

---

- Trabajar con cada uno de los temas por separado
- Hacer una lista de ideas sin juzgarlas (oralmente, por escrito,...)
- Pensar en acciones concretas que pueden llevarse a cabo

## **7. EVALUAR LAS SOLUCIONES**

---

- Determinar las ventajas y desventajas de cada una de las posibles soluciones de la lista.
- Contrastar la factibilidad de cada una de ellas

## **8. SELECCIONAR LAS SOLUCIONES**

---

- Elegir soluciones que son satisfactorias para todas las partes.
- Integrar soluciones (A+B, en lugar de A o B)
- Asegurarse de que las soluciones son específicas y equilibradas.

## **9. REDACTAR EL ACUERDO**

---

- Escribir las soluciones elegidas de un modo unívoco y específico (quién, cuando, cómo,...)
- Firmar el acuerdo y entregar copias a todos los participantes
- Establecer una futura reunión para hacer un seguimiento del acuerdo.

## LA ENTREVISTA BASADA EN LA NEGOCIACIÓN COLABORATIVA

---

### Encuadre

- Lugar y momento adecuado
- Clarificar el objetivo de la reunión
- Establecer el tono positivo
- Motivar A la colaboración

### Análisis del problema

- Hechos/Percepción
- Interpretación de los hechos
- Sentimientos
- Causas/motivaciones
- Consecuencias de los hechos:
  - para la persona: sus objetivos, sus sentimientos, su relación con los demás,...
  - para los demás: sus objetivos, sus sentimientos, su relación con los demás,...
- Posiciones e Intereses

### Búsqueda de soluciones

- Fragmentar el problema o conflicto: temas neutros
- Alternativas de actuación para solucionar cada uno de los temas
- Consecuencias de no actuación o solución
- Valoración de cada una de las alternativas: aspectos positivos y negativos.

### Selección de soluciones y concreción de compromisos

- Selección de alternativas/compromisos
- Concreción de compromisos: quién, cuándo, cómo, dónde, cuánto,... (acuerdo)
- Modo de seguimiento