

## TÉCNICAS COMUNICATIVAS BÁSICAS

- ❑ **LA PREGUNTA ELITIVA:** La pregunta es la herramienta comunicativa fundamental para la resolución de conflictos, y de toda persona con interés por fomentar la participación de sus interlocutores. La pregunta sirve de inspiración para que se pueda expresar o manifestar lo que aún se encuentra sin verbalizar.
- ❑ **ESCUCHA ACTIVA:** El principal objetivo de la escucha activa consiste en asegurar a nuestro interlocutor que le hemos entendido su mensaje con todo detalle y con toda nuestra atención. También incluye nuestras actitudes no verbales.
- ❑ **PARÁFRASIS POSITIVADORA:** Es una invitación para reformular de forma positiva, sentimientos, emociones y puntos de vista, expresados por alguna de las partes, en un tono agresivo y cargado de negatividad. Requiere entrenamiento.
- ❑ **RESUMEN POSITIVADOR:** La acumulación de información puede desvirtuar las diferentes afirmaciones realizadas. Resumir de manera positiva, siendo fieles al significado original, de algún modo puede ayudar a modificar y reflexionar sobre nuestras posiciones iniciales.
- ❑ **REFORMULACIÓN POSITIVADORA:** Cuando en ciertos momentos el tono de comunicación incluya acusaciones, gritos, críticas,... es el momento para que se reformulen para todas las partes los acuerdos previos suscritos que hacen referencia a las normas para comunicarse. Estas normas son pautas consensuadas previamente por los interlocutores para garantizar una dignidad y respeto entre las partes, motivo de divergencias.

*Para salir de la dicotomía “ganar-perder”, característica del pensamiento tradicional, los instrumentos de Resolución de Conflictos encuentran como denominador común, acuerdos donde ninguna de las partes lo pierde o lo gana todo.*



## HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN POSITIVA DEL CONFLICTO



## LA NATURALEZA DEL CONFLICTO

*¿Qué palabras acuden a tu pensamiento cuando piensas en un conflicto interpersonal?*

Guerra, lucha, pelea, problema, destrucción,...son estas percepciones las que condicionan y determinan cierta predisposición hacia querer eludir / evadir su abordaje o por el contrario, invitan a cooperar para resolverlo satisfactoriamente para ambas partes

### ELEMENTOS POSITIVOS IMPLICADOS CONFLICTO

- Autoestima, cambio, creación, sentimiento de valía

### ELEMENTOS NEGATIVOS IMPLICADOS CONFLICTO

- Los elementos negativos evitativos pivotan alrededor del dolor que supone su abordaje, asociado también con la idea de pérdida, destrucción y hasta violencia.

### EL USO DEL PODER

- Se percibe el uso del poder, como elemento para ejercer cambios. Cuando esto se produce, desequilibra la horizontalidad de la relación interpersonal. La igualdad desaparece del ambiente.

### LAS EMOCIONES

- Aparecen en escena emociones como el miedo, sentimientos de indefensión, dudas, pensamientos recurrentes, tensiones corporales, que modifican y activan mecanismos biológicos mediante la segregación de determinadas hormonas para gestionar los eventos o sucesos que merecen nuestra consideración.

## ESTRATEGIAS PARA LA GESTIÓN POSITIVA DEL CONFLICTO

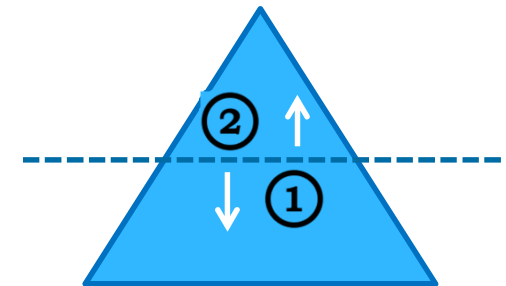
- Encárgate de crear una **ATMÓSFERA QUE ESTIMULE LA EMPATÍA**. Es un paso previo a cualquier negociación.
- **ESCUCHA Y PREGUNTA**, para entender a tu interlocutor. Los diferentes puntos de vista, suelen ser fuente de malentendidos.
- **ORIENTA TU COMUNICACIÓN HACIA VUESTROS INTERESES Y VUESTRAS NECESIDADES**.  
Para ello recuerda que Hay una persona al otro lado, igual que tú. Es importante humanizar a nuestros interlocutores.
- Aléjate del lenguaje que culpabiliza y fomenta el **LENGUAJE DE LA RESPONSABILIDAD: INCLÚYETE**
- **SUSTITUYE EL “TÚ vs YO” POR EL “NOSOTROS”** en la expresión verbal. Es un elemento que conecta positivamente a las personas o grupos.
- Reconoce lo aprendido en el pasado, y **PROYÉCTATE HACIA EL FUTURO**
- **IDENTIFICA Y DESARROLLA “FACTIBLES” (PUNTOS DE ACUERDO)**, aunque sean secundarios al conflicto.
- **RESUMID Y DEJAD CONSTANCIA ESCRITA O VERBAL DE LOS ACUERDOS alcanzados.**



## COMPONENTES BÁSICOS DEL CONFLICTO

*“El iceberg del Conflicto”  
S. Farré. 2004*

*Posiciones e intereses negociables*



*Posiciones e intereses NO negociables*

