

¿Cómo afrontar los conflictos?

Asier García Real



GOMYLEX

Bilbao 2009

Asier García Real



¿Cómo afrontar los conflictos?

*Guía de recursos didácticos
para trabajar en el aula
la gestión colaborativa de los
conflictos*

Bilbao, 2009

Queda rigurosamente prohibida, sin la autorización escrita del titular del “Copyright” o de sus herederos, bajo las sanciones establecidas en las leyes, la reproducción total o parcial de este libro, ni su transmisión por cualquier medio o procedimiento, ya sea electrónico, mecánico, por registro o por otros métodos, comprendiendo la reprografía y el tratamiento informático, internet, y la distribución de ejemplares de ella, mediante el alquiler o préstamos públicos.

1ª edición: Diciembre 2009.

Copyright Asier García Real
GOMYLEX, Ediciones Jurídicas. Bilbao.
Reservados todos los derechos.
Es propiedad del autor.
Depósito legal nº: BI-0000/09
ISBN: 978-84-936976-6-2

Gomylex s.l.

Ledesma nº 22. - 48001 - Bilbao
Tel: 944.240.671
Fax: 944.245.897
e-mail: gomylex@gomila-lj.es



Impresión: Cuatroas, s.l.

Indice

¿Cómo afrontar los conflictos?

Índice

Prólogo	15
I. Comprendiendo los conflictos	21
1. ¿Qué es un conflicto?	23
1.1. Una introducción al conflicto	23
1.2. Pero... ¿qué es un conflicto?	24
1.3. Características de los conflictos	29
1.4. La violencia y los conflictos: Dos ideas diferentes	30
2. ¿Cómo actuamos en los conflictos?	33
2.1. Tenemos distintos estilos de manejar los conflictos	33
2.2. Características de los estilos de manejar los conflictos	35
3. El estilo colaborativo de manejar los conflictos.	39
3.1. ¿En qué consiste la colaboración?	39
II. Nosotros y los conflictos	43
4. ¿Cómo nos relacionamos con los demás? «La Asertividad».	45
4.1. ¿Qué es la Asertividad?	45
4.2. ¿Cómo me veo en relación a los demás?	46
4.3. La Asertividad y los conflictos	47
4.4. Las tres maneras de relacionarnos con los demás	48

5. Las emociones y los conflictos.	55
5.1. Comprendiendo mis emociones.....	55
5.2. Manejando mis emociones.....	65
5.3. Aprendiendo a expresar mis emociones.	74
III. Para colaborar hay que negociar	89
6. Negociando nuestros conflictos.	91
6.1. ¿Qué es la negociación?	91
6.2. La negociación puede ser: Por posiciones (dura o blanda) y colaborativa.	93
6.3. Las fases de la negociación colaborativa.	96
6.3.1. <i>FASE 1. NORMAS.</i>	97
6.3.2. <i>FASE 2. PERSONAS.</i>	98
6.3.3. <i>FASE 3. INTERESES.</i>	105
6.3.4. <i>FASE 4. OPCIONES.</i>	110
Actividades	115
Comprendiendo los conflictos.....	117
1. ¿Qué es un conflicto?	119
Actividad 1. Hip-Hop, ¿Qué hacer con los conflictos?	119
Actividad 2. La verdadera historia de	123
Actividad 3. Los distintos puntos de vista	125
2. ¿Cómo nos comportamos en los conflictos?	127
Actividad 1. Comic, «¿Cómo afrontar los conflictos?»	127
Actividad 2. Viaje a la luna	129
Actividad 3. El negociador de la baraja	131
Actividad 4. Cuadros de colaboración	133
3. El estilo colaborativo de manejar los conflictos	135
Actividad 1. De posiciones a intereses	135
Actividad 2. Integrando intereses	137

Actividad 3. Integrando intereses, la falta de comunicación	139
Actividad 4. Practicando soluciones	141
Nosotros y los conflictos	143
4. ¿Cómo nos relacionamos con los demás? «La Asertividad»	145
Actividad 1. Reconocer respuestas asertivas, inhibidas o agresivas	145
Actividad 2. Pedir a los demás un cambio de comportamiento	147
Actividad 3. ¿Cómo me ven los que me quieren bien?	149
Actividad 4. Acostúmbrate a pensar y hablar siempre bien de ti mismo	151
Actividad 5. Conoce cómo andas de autoestima	153
5. Las emociones y los conflictos	157
Actividad 1. ¿Qué pensamientos me hacen enfadar?	157
Actividad 2. El detective de mi mismo	159
Actividad 3. El detective de mi mismo (2)	165
Actividad 4. Ejercicio de relajación muscular, entrando en contacto con nuestro cuerpo	167
Actividad 5. Aprendo a expresar mis emociones con el lenguaje Yo	171
Actividad 6. Yo y el lenguaje Yo	177
Para colaborar hay que negociar	179
6. Negociando nuestros conflictos	181
Actividad 1. Negociadores Internacionales	181
Soluciones a las actividades	185
Bibliografía	193

A todas las grandes mujeres de mi vida, a las que estuvieron y a las que están; por todo su amor y por creer siempre en mí. Y a mi hermana Amaia en particular por apuntarse siempre a mis batallas y por ayudarme a componer y a cantar
“¿Qué hacer con los conflictos?”

Prólogo

Comenzaremos hablando sobre los conflictos...

Habitualmente pensamos en ellos como algo malo, un problema, o una situación indeseable. Esto es normal si pensamos en la que forma que hemos visto que habitualmente se solucionan los conflictos en la sociedad: Guerras, violencia, engaño...

¿Qué vamos a pensar de ellos Fijándonos en la manera en que habitualmente se solucionan?

...Pero en el año 2009, en pleno siglo XXI, vemos anticuada y perjudicial esta manera de pensar en los conflictos, ya que si pensamos en el conflicto como en algo malo nuestros esfuerzos se van a centrar en tratar de evitarlos, o en eliminarlos... Utilizando para ello todo nuestro poder.

El problema es que los conflictos ni se pueden, ni se deben ni evitar, ni eliminar. Los conflictos entre las personas aparecen porque cada uno de nosotros somos diferentes a los demás porque pensamos de diferente manera, porque sentimos de diferente manera y porque necesitamos cosas diferentes.

Por lo tanto siempre van a estar ahí. En casa, en la calle, en el colegio, con los amigos y amigas; porque siempre llega un momento en que las personas queremos cosas diferentes y... ¡ZAS! Aparece un conflicto.

Por lo tanto si entendemos la palabra conflicto, como sinónimo de «**Diferencia**»; diferencia entre personas o entre grupos de personas, entonces el conflicto no es bueno ni es malo; es algo natural, una diferencia que surge entre tú y yo, porque vemos la vida de diferente manera. Lo que será bueno o será malo será como resolvamos esa diferencia que inevitablemente en uno u otro momento aparecerá.

Como descubriremos en «¿Cómo afrontar los conflictos?» las personas tenemos diferentes maneras de comportarnos cuando tenemos una «diferencia» o conflicto;

-Puedo evitar un conflicto, sí. Pero... ¿Hasta cuando?

-Puedo resolver los conflictos dominando a los demás o usando la violencia, y me puede ir bien. Pero... ¿Hasta cuando?

-También puedo permitir que los demás hagan conmigo lo que les apetezca, y así evito que los demás me peguen, se enfaden conmigo o que me marginen. Pero... ¿hasta cuando?

Entonces... ¿Existe alguna otra manera de resolver el conflicto que sea buena para mí, que me permita conseguir lo que yo quiero, sin necesidad de agredir o imponer mis ideas... en casa, en la calle, en el colegio, en el trabajo?

E incluso... ¿que permita a los gobiernos en el ámbito internacional conseguir lo que necesitan sin necesidad de recurrir a la guerra?

Me imagino que en el siglo XXI, que se han inventado tantas cosas, se ha viajado al espacio, etc, alguien se habrá preocupado de inventar una manera de relacionarnos que no consista en pisar a los demás para conseguir lo que queremos, ¿Tiene que haber otra manera que nos permita que consigamos lo que queremos...?

Nosotros lo hemos llamado «la colaboración».

La Colaboración consiste en aprender a mirar y encarar nuestros conflictos de una manera nueva, de una manera más evolucionada, más en relación con el siglo en el que vivimos. Y que nos permite conseguir lo que queremos, pero a través de usar el cerebro y no los puños.

Lo que aquí presentamos es algo más que un libro. Es un libro, es un conjunto de actividades, es una plataforma de recursos on line, es una canción de hip-hop y es un

comic, para ayudar a interiorizar el modo en que las personas podemos resolver nuestros conflictos a través de la colaboración. Además por su carácter interactivo es la herramienta perfecta para trabajar con los jóvenes en el contexto de la ESO.

También es la base pedagógica y el contenido de los talleres del proyecto: «¿Cómo afrontar los conflictos?». Un proyecto educativo dirigido a los jóvenes de 12 a 16 años y canalizada a través de los cursos de la enseñanza secundaria obligatoria (ESO). Hip-hop, rock, graffities, comics, teatro, videos, magia, danza, y talleres de colaboración, son herramientas al servicio de la educación que empleamos y que invitamos a emplear, para como se dice en marketing, «Sintonizar con el público objetivo», y hacer que el mensaje tenga un mayor calado.

Plataforma on line: www.bitarbask.org

Nace con el objetivo de facilitar herramientas a las personas para resolver sus conflictos positivamente en la familia, en la escuela, en el trabajo, y en general en las relaciones con su comunidad.

En la web encontrarás una sección llamada recursos, donde se pueden descargar una serie de recursos didácticos divididos por familias: (FAMILIA, ESCUELA, TRABAJO Y COMUNIDAD). Recursos destinados, en el área escuela, a trabajar con los pre y adolescentes las ideas, habilidades y técnicas que nos van a permitir mejorar nuestras relaciones con los que nos rodean, expresando lo que somos, lo que nos gusta o lo que no nos gusta, y disfrutando de todo lo que somos y queremos, sin necesidad de renunciar a nada.

«¿Cómo afrontar los conflictos?» ofrece un punto de vista global sobre los conflictos, desde distintas disciplinas del conocimiento, que hemos interiorizado en nuestros años de trabajo desde Gabinete Garrébil y que hemos entendido fundamental sintetizar y exponer en un lenguaje cercano para hacerlo fácil de comprender por todas las personas que quieran mejorar sus relaciones con los demás a través de manejar con éxito los momentos más difíciles de todo tipo de relaciones, como son los conflictos.

El libro comienza haciéndonos dudar de la manera en que las personas habitualmente entendemos los conflictos que nos suceden, para presentar una nueva visión de este fenómeno, que nos permita pensar en ellos, no como algo negativo que hay

que evitar, sino como algo natural e inevitable con lo que las personas en uno y otro momento y lugar vamos a encontrarnos. El cambiar nuestra manera de entender los conflictos, nos va a ayudar a desarrollar unas nuevas actitudes al encontrarnos con uno de ellos, lo que es un punto de partida fundamental, para aprender el conjunto de técnicas y habilidades que nos van a permitir una gestión positiva de los mismos.

Antes de entrar de lleno a descubrir el objetivo principal de este libro: ¿Cómo afrontar los conflictos desde la colaboración? Nos situaremos a vista de pájaro observando a dos personas que tienen un conflicto, y dándonos cuenta de que cuando nos enfrenta un conflicto, tenemos distintos estilos de tratar de manejarlos. Así mismo reflexionaremos sobre las consecuencias tanto positivas como negativas que nos va a atraer el manejar los conflictos de cada uno de los estilos básicos de afrontarlos.

Es a partir del capítulo 3: «El estilo colaborativo de manejar los conflictos», en el que descubriremos cómo podemos afrontar nuestros conflictos de tal manera que consigamos de los conflictos lo que necesitamos, y a la vez permitamos que los demás también consigan lo que necesitan de ellos. Esta manera de acercarnos a los demás es a lo que hemos llamado la colaboración y es fundamental para mantener unas buenas relaciones, y por tanto para mejorar la convivencia con los que nos rodean.

Así mismo, nunca podremos mejorar nuestras relaciones con los demás si no nos detenemos a mirar dentro de nosotros mismos, y éste es el motivo de incluir el segundo bloque: «Nosotros y los conflictos».

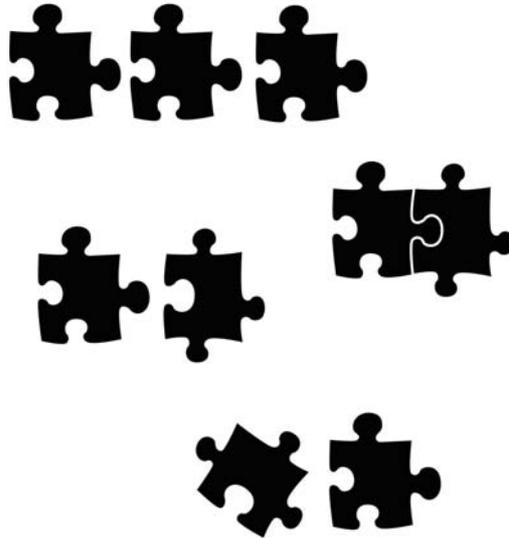
Nosotros y los conflictos bucea dentro de las personas para mostrarnos la importancia de estar a gusto con nosotros mismos, con lo que somos, con lo que queremos ser; aspecto fundamental para relacionarnos positivamente con los demás, y por tanto para resolver positivamente nuestros conflictos.

Dentro de este bloque cobra una trascendencia fundamental el capítulo 5 de «Las emociones y los conflictos»; dado que las personas no sólo somos lógica y razonamiento sino que también somos emoción. El conocer nuestras emociones, el aprender a manejarlas y a expresarlas, es fundamental en la educación para la convivencia y los conflictos; ya que la diferencia en la manera de ver las cosas, raíz del conflicto, genera habitualmente una sensación de bloqueo en las personas que hace que nazcan emociones negativas como la ira.

Para colaborar hay que negociar. Si queremos poner en práctica la filosofía de la colaboración como vía de afrontar los conflictos con los demás, debemos de interiorizar un sencillo método dividido en fases de actuación; ésto es a lo que se llama negociación. Debemos de caer en la cuenta de que la negociación no es algo reservado a asuntos de política internacional, o empresarial, sino el momento en que todos y cada uno de nosotros nos relacionamos con los demás para solucionar nuestros conflictos; ya sea en casa, en el trabajo, en la escuela o en nuestras relaciones vecinales.

El modelo de negociación que aquí se presenta ha sido extraído del método Harvard de negociación, que trata de crear escenarios en los que, como dice la colaboración, conseguir lo que queremos de los conflictos, permitiendo que las demás personas implicadas también lo consigan. Además el método ha sido sintetizado atendiendo a los momentos fundamentales de toda negociación, o gestión de los conflictos, haciéndolo fácilmente comprensible con el objetivo de darlo a conocer a la sociedad en general, y en concreto a los más jóvenes para que con total naturalidad puedan hacer uso de él cuando se presenta un conflicto.

I. Comprendiendo los conflictos



Comenzaremos dudando un poco de nuestra manera de pensar en los conflictos con los que nos encontramos en el día a día.

Éste es un punto de partida fundamental, para responder a nuestra pregunta de *¿Cómo afrontar los conflictos?*; ya que si cuando nos encontramos un conflicto pensamos en él como en algo malo, es lógico que esto nos lleve a generarnos unas emociones negativas contra la persona o personas con los que lo tenemos, y de esta manera entrar en un círculo de hostilidad que nos va a hacer que no los podamos resolver de una manera buena, ni para nosotros, ni para los que nos rodean. Por eso necesitamos una nueva manera de mirar al conflicto que no nos incomode, una nueva manera que nos haga entender que los conflictos son algo natural en la vida, y algo con lo que constantemente nos vamos a encontrar, y que lo negativo no es tanto, como veremos, el que exista un conflicto sino el como nos manejamos cuando vivimos uno.

Este bloque presenta la realidad que se encierra detrás de los conflictos entre las personas a través de los 3 capítulos que lo integran: *«¿Qué es un conflicto?; ¿Cómo nos comportamos en los conflictos?; y El estilo colaborativo de manejar los conflictos»*.

El capítulo 1: *«¿Qué es un conflicto?»* nos introduce a un nuevo concepto de con-

flicto desvinculado del concepto de violencia y presentado como una diferencia entre las personas, con un potencial para destruir, pero también como un potencial para construir. También nos detendremos a explicar las principales características que tienen que existir para que podamos hablar de que existe un conflicto; ya que a menudo y erróneamente las personas solemos llamar conflicto a cualquier situación de pelea o violencia. Pero como veremos en éste capítulo, esto no tiene necesariamente por qué ser un conflicto.

En el capítulo 2: «*¿Cómo nos comportamos en los conflictos?*» explicaremos cuáles son las distintas maneras en que las personas podemos comportarnos cuando nos vemos en una situación conflictiva, y que como veremos pueden ir desde el tratar de dominar a los demás hasta colaborar con ellos, pasando por adoptar una postura sumisa, o evitar afrontar los conflictos.

Así mismo, en este capítulo introduciremos «La Colaboración» como vía de afrontar los conflictos con los demás. La Colaboración es la vía de manejar los conflictos que da sentido a cada una de las páginas de este libro y que queremos dar a conocer a las personas; ya que este estilo nos va a permitir conseguir lo que queremos, relacionándonos positivamente con los demás y dejando espacio para que también ellos puedan conseguir lo que quieren del conflicto.

El capítulo 3: «*El estilo colaborativo de manejar los conflictos*» viene a explicarnos en profundidad en que consiste la colaboración como vía de gestionar nuestros conflictos. Nos ayudará a entender, en líneas generales, cual debe ser nuestra manera de proceder en los conflictos para poder manejarlos, de la mejor manera para nosotros y manteniendo unas buenas relaciones con los que nos rodean.

1. ¿Qué es un conflicto?

1.1. Una introducción al conflicto

El conflicto se ha visto durante mucho tiempo como algo malo

Si parásemos a las personas por la calle y les pidiésemos que nos dijeren algo sobre los conflictos, probablemente nos dirían que éstos son algo malo, un problema, o una situación poco o nada deseable. Ésto es normal si pensamos en la que forma que hemos visto que habitualmente se solucionan los conflictos en la sociedad: Guerras, violencia, engaño, malos tratos a mujeres, niños y ancianos...

Un claro ejemplo de esta manera negativa de pensar en los conflictos lo podemos ver si vamos a buscar al diccionario la definición de conflicto.

Definición de conflicto propuesta por la Real Academia de la Lengua

1ª acepción	«Combate, lucha, pelea».
2ª acepción	«Enfrentamiento armado».
3ª acepción	«situación de apuro, desgraciada y de difícil salida».
4ª acepción	«Problema, cuestión, materia de discusión».

Si nos fijamos en las cuatro definiciones, vemos como el conflicto se entiende en la sociedad como una situación negativa la cual se hace preciso evitar e incluso eliminar.

Sin embargo, somos ya muchas las personas por todo el mundo, que entendemos que en pleno siglo XXI esta definición está un poco anticuada y proponemos otra manera de mirar al conflicto. Una manera que nos puede facilitar mucho las relaciones con los demás y por lo tanto nuestra calidad de vida.

Los conflictos son algo natural entre las personas

Frente a la manera negativa de pensar en los conflictos que acabamos de ver, existe una manera positiva de mirar a éstos. Porque si vemos el conflicto como algo que sólo es malo, es lógico que queramos acabar con él, evitarlo a toda costa, y eliminarlo; sin embargo el conflicto también es necesario porque hace que las personas discutamos nuestros puntos de vista, y así podamos descubrir nuevas maneras de pensar y hacer las cosas, escuchando a los demás y aprendiendo con ellos. En este punto me parece importante, llamar la atención sobre la importancia de escuchar a los demás, cómo piensan, como sienten, que les preocupa. Como comentaba Eduard Punset en un artículo de XL semanal:

«Lo he pensado siempre: El gran salto adelante en la historia de la humanidad fue el momento en el que una persona supo intuir lo que estaba cavilando la cabeza del otro. Sólo entonces podía ayudarlo o manipularlo.

El gran secreto de la evolución no ha sido -como cree tanta gente- lograr hacerse entender, sino intuir lo que los demás pensaban, para poder sobrevivir; de pequeño lo ignoraba y esta ignorancia la compartía con el resto de los adultos. Una pista útil para la armonía de la convivencia consiste en no compartir esa ignorancia. Las palabras no son, fundamentalmente, un canal para explicar las convicciones propias, sino el conducto para intuir lo que está pensando el otro. Cuando esto se descubre sólo entonces surge la oportunidad de ayudarlo o influirlo. La mayoría de la gente por desgracia, dedica mucho más tiempo a intentar explicar lo que piensan ellos mismos que, que a intuir lo que piensan los demás».

LOS LECTORES PREGUNTAN A EDUARD PUNSET.

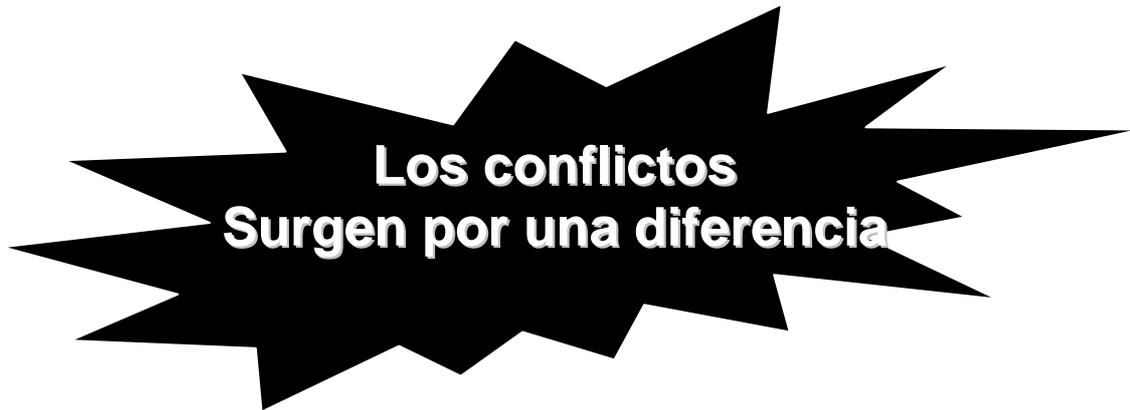
Luís Fernando D.G. Santander. XL Semanal, enero 2007

El conflicto tiene una muy mala imagen, porque como ya hemos dicho, se relaciona con la forma desgraciadamente más habitual de resolverlos: La violencia, como podemos ver a diario en los medios de comunicación (prensa, televisión...). Pero como veremos, existen otras maneras de resolver los conflictos.

1.2. Pero... ¿Qué es un conflicto?

Pensemos en el conflicto como algo ni bueno ni malo; considerarlo, no como una guerra, sino como la aparición de una diferencia entre personas, diferencia de maneras de ser, de maneras de ver las cosas, de lo que necesitamos unos y otros...

Porque eso es lo que significa conflicto: «diferencia».



Podemos pensar en los conflictos como en un momento en los que mis deseos y los tuyos chocan, y no nos entendemos. Si entendemos así el conflicto le quitamos cualquier connotación de ser bueno o malo. Si lo entendemos así, no deberíamos tener miedo a los conflictos, sino darnos cuenta que existe una manera destructiva de afrontar esas diferencias y una manera constructiva.

Pensemos en que somos dos amigos que quedan para comer y no se ponen de acuerdo porque uno quiere ir a comer una hamburguesa y el otro a un restaurante chino; o a una pareja de novios que discuten porque uno de ellos no se ha comportado como el otro esperaba. Pues bien, a esto es a lo que nos referimos cuando hablamos de diferencia en los conflictos. En el caso de los amigos la diferencia ha surgido por escoger uno u otro restaurante, y en el caso de la pareja por la diferencia que ha surgido entre la manera de actuar de uno de ellos y la que esperaba el otro.

«El conflicto, como el momento de aparición y atención de la diferencia, puede ser un signo de salud, un camino abierto para aprender, para progresar».

Una definición del conflicto que nos sirva como punto de partida

Podemos definir el conflicto interpersonal (conflicto entre personas) como una situación de desacuerdo, entre dos o más personas, en la que cada una de ellas quiere cosas distintas, ve las cosas de forma distinta, o le da importancia a cosas diferentes.

Esta primera definición de conflicto, ya nos muestra alguno de los aspectos que

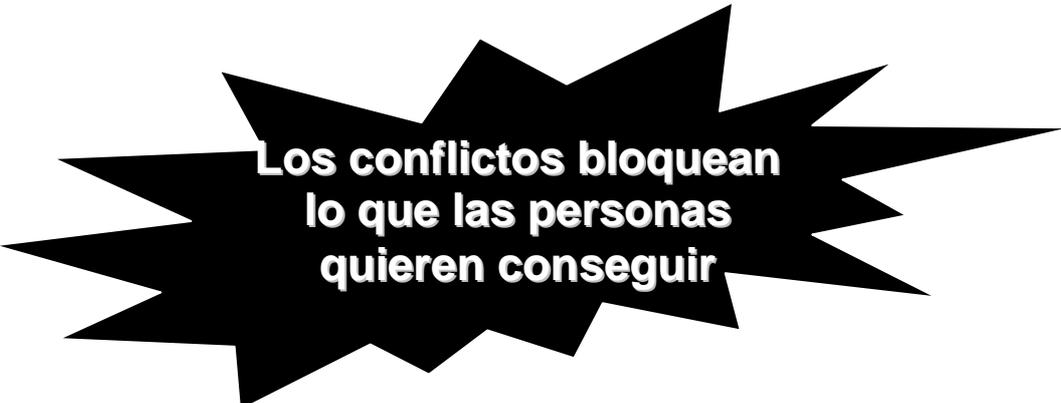
tienen que darse para que exista un conflicto. Una de las cosas que tiene que suceder, es que al menos estén dos personas en conflicto; es decir, por lo menos una persona tiene que tener un conflicto con otra, pensemos en los dos amigos o en la pareja del ejemplo anterior. También existe el conflicto que tienen las personas consigo mismas (conflicto intrapersonal) pero aquí vamos a poner el punto de mira en las relaciones entre personas con el objetivo de mejorar la convivencia.

Otro aspecto que veremos en todos los conflictos y que nos muestra esta definición es que las personas que tienen un conflicto «*no estan de acuerdo en algo entre ellas*», por ejemplo en lo que quieren conseguir, en como ven las cosas, en que cosas le dan más importancia que a otras. Estas cosas que quieren las personas y en las que no se ponen de acuerdo cuando están en conflicto se llaman «*intereses*». Es importante que nos quedemos con la idea de intereses, ya que como veremos más adelante, es algo muy importante que necesitamos conocer en nosotros y en los demás para poder resolver nuestros conflictos.

Una definición más completa del conflicto

El conflicto es aquella situación de disputa, pelea o discusión en la que hay una incompatibilidad (real o percibida) de los intereses, de las necesidades, y de los valores de las personas.

1. *Incompatibilidad*: En general en los conflictos entre personas ocurre lo siguiente, que es a lo que llamamos incompatibilidad: «*El que una parte consiga lo que quiere impide que la otra parte en el conflicto pueda conseguirlo*. A este bloqueo o incompatibilidad es a lo que llamamos conflicto.



**Los conflictos bloquean
lo que las personas
quieren conseguir**

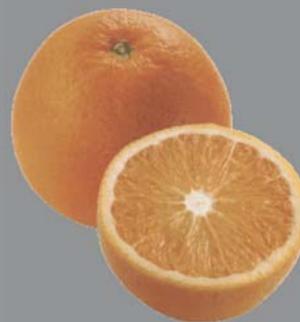
2. Real o percibida: Si nos fijamos en la definición vemos que nos dice que la incompatibilidad en los conflictos puede ser real o percibida. Ésto es porque hay veces que aunque las personas creemos que la otra persona nos está bloqueando el conseguir lo que queremos en los conflictos, y que para conseguir lo que queremos tenemos que evitar que él consiga lo que él quiere, esto no es así. Puede que en un principio pensemos que si lo es, porque las personas cuando tenemos un conflicto nos enfadamos con los demás y solemos comportarnos como si solo hubiese una manera de conseguir lo que necesitamos, es entonces cuando tratamos de forzarles para que hagan lo que nosotros queremos. Sin embargo, lo que sucede muchas veces es que nuestro enfado y nuestro egoísmo de querer hacer las cosas a nuestra manera nos nublan nuestra **percepción* (nuestra manera de ver las cosas), y en realidad, no hay ninguna incompatibilidad entre nosotros, es decir hay suficiente de lo que queremos para los dos, o ambos podemos conseguir lo que queremos del otro, como en el ejemplo anterior de la pareja, que aprenden el uno lo que espera el otro y fortalecen así su relación. Dicho de otra manera: El que yo consiga lo que quiero no impide que tú puedas conseguirlo. Vamos a ver mucho mejor lo que significa «incompatibilidad percibida» con el siguiente ejemplo.

Las hermanas y la naranja: «La incompatibilidad percibida».

Imaginemos a dos hermanas gemelas que tras salir del colegio y llegar a casa se dirigen ambas dos al cesto de la fruta para coger una naranja cada una. Pero cual es su sorpresa cuando se encuentran que el cesto está prácticamente vacío y sólo queda una naranja en su interior, entonces se enzarzan en un griterío agarrando las dos hermanas la naranja y discutiendo por ver quién se la queda.

-¿Cómo solucionarías tú el conflicto?

Cuándo hacemos este ejercicio en una presentación o en un curso de Resolución de Conflictos, las clásicas respuestas que dan los alumnos son: Rifar la naranja, o partir la naranja en dos. Estas respuestas son normales si pensamos que la gente sabe que está en un curso sobre conflictos y suponen que de lo que se trata es de compartir con los demás.



Pero lo primero que haríamos las personas que ya hemos leído este libro sería tratar de descubrir el interés que tienen las hermanas en la naranja, para lo que les preguntaríamos a cada una de ellas: ¿Para qué quieres la naranja?

Imaginemos que una nos responde que lo que quiere es hacerse un zumo de naranja, y que la otra lo que necesita es la piel de la naranja, ya que había pensado hacer un pastel y quiere darle aroma rallando la cáscara.

Cuando las hermanas estaban enfadadas y queriendo salirse con la suya, el problema parecía que no tenía solución, ya que había dos hermanas que quieren la naranja pero una sola naranja. Cuando hemos descubierto para qué iban a usar las hermanas la naranja preguntando para qué la quieren, hemos visto que en realidad no había ninguna incompatibilidad, ningún bloqueo; ya que una necesitaba la cáscara y la otra solamente el zumo. Ésto es a lo que llamamos una «incompatibilidad percibida».

***percepción:** Podemos definir la percepción como la función de nuestra mente por la que captamos la información del exterior y le damos sentido para nosotros en forma de pensamientos. La percepción no depende solo del *«hecho real que nos sucede»*, esta afectadas por nuestras expectativas, esperanzas, miedos, necesidades y recuerdos de nuestro mundo interno. Por lo que es lógico y normal que cada uno de nosotros tengamos una manera diferente de interpretar las cosas que nos suceden en la vida porque tenemos una historia diferente.

Además, nuestra percepción o manera de percibir las cosas, también cambia en nosotros mismos de un momento a otro; ya que por ejemplo, el como nos sentimos en un momento determinado, las cosas que nos suceden, aprendemos o llegamos a conocer, hacen que nuestra manera de percibir las mismas cosas también cambie.

Así por ejemplo podemos pensar de alguien que es un egoísta, y percibirle como tal hasta que recibimos más información sobre él y descubrimos que se comporta así porque es una persona muy pobre y necesita guardar para él con sumo cariño todo lo que posee. En este momento dejamos de percibirle como un egoísta, para pasar a verle de otro modo.

1.3. Características de los conflictos

Los conflictos «son algo natural»

En las relaciones entre personas los conflictos son algo frecuente y natural, ya que somos personas con: opiniones, valores, deseos y necesidades «*diferentes a los demás*». Por eso siempre llega un momento en que esas diferencias en intereses, sentimientos y puntos de vista chocan y originan conflictos entre nosotros.

Los conflictos «Pueden construir, pueden destruir»

Si como hemos dicho el conflicto nace de una diferencia entre las personas, y el que exista diferencias entre nosotros es algo natural, porque ninguno somos iguales, entonces el conflicto no es bueno o es malo; lo que será bueno o será malo será la manera que tengamos las personas de resolver esa «*diferencia*».

«El conflicto en sí es destructor y creador, peligroso por su violencia, pero una excelente oportunidad para crear algo». **Johan Galtung**.

Afrontar los conflictos «es necesario»

Porque en los conflictos las personas debatimos nuestras distintas maneras de ver las cosas y aprendemos de la manera que tienen de verlas los demás. Pensar diferente a los demás y discutir con ellos es bueno, siempre que no se falte el respeto a las personas, porque enciende la bombilla de nuestra creatividad haciéndonos ver las cosas de maneras que nunca se nos hubiesen ocurrido a nosotros solos. Además afrontar los conflictos es necesario con nuestros familiares, amigos, compañeros y compañeras, ya que para que las relaciones funcionen y no se empobrezcan, las personas tenemos la obligación de decir que es lo que nos gusta y que es lo que no nos

gusta.

El conflicto «nos da la oportunidad de cambiar a mejor»

Esta característica del conflicto se parece mucho a la definición oriental de «Crisis», entendida ésta como *Peligro + Oportunidad*. Una crisis para la filosofía oriental supone una oportunidad de cambio, una nueva oportunidad para adaptarse al entorno y mejorar; dado que la manera de actuar que nos había ayudado hasta el momento ha dejado de ser de utilidad cuando ha cambiado la situación. Aunque una crisis y un conflicto no son lo mismo suelen venir de la mano. Además podemos encontrar un gran parecido entre conflicto y la definición oriental de crisis. Al igual que en una crisis, cuando tenemos un conflicto, imaginemos un conflicto entre dos hermanos que se enfadan, es porque algo no marcha bien entre ellos, algo que si marchaba bien antes de que apareciese el conflicto. Por lo tanto el conflicto surge como una oportunidad de estar frente a frente con la persona con la que tenemos el problema, comentar que es lo que no está funcionando y buscar nuevas maneras de hacer que las cosas vuelvan a funcionar.

1.4. La violencia y los conflictos: Dos ideas diferentes.

♦ Se suele pensar en la violencia como una característica fundamental del conflicto, y ésta es la razón por la que el conflicto tiene tan mala prensa, y en realidad **la violencia se trata de un concepto diferente del de conflicto**, aunque a menudo se asocia con él porque estamos acostumbrados a ver que muchos conflictos se solucionan utilizando la violencia.

” **Definición de violencia del diccionario:** «*La violencia es el hecho de actuar sobre alguien o de hacerle actuar contra su voluntad, empleando la fuerza o la intimidación (...)*» También lo define como la fuerza brutal para someter a alguien.

Desde este punto de vista, la definición nada parece relacionar el concepto de violencia con el de conflicto que hemos presentado como una incompatibilidad entre personas. Sin embargo, hemos visto que los conflictos suelen ser un excelente caldo de cultivo para el enfrentamiento entre las personas; porque como ya sabemos, se encuentran en una situación de bloqueo, y esto les puede llevar a utilizar la violencia

para salir de él.

Imaginemos a la pareja de novios en la que a uno de ellos le ha sentado mal la manera de comportarse del otro. A partir de este momento ya existe un conflicto, o como decíamos más arriba, «una incompatibilidad». Ahora la pareja de novios podría actuar de distintas maneras. Podría empezar a discutir y a reprocharse cosas que no les gustan al uno del otro y meterse de lleno en una discusión que les cueste la relación. O podrían escucharse porque han actuado como lo han hecho, y utilizar el conflicto para conocerse mejor el uno al otro y fortalecer una relación que para los dos es importante.

Por lo tanto debemos comprender que la violencia es sólo una de las maneras en que las personas podemos resolver nuestros conflictos con los demás, pero ni es la única, ni como veremos más adelante es buena ni para los demás ni para mí, aunque en el momento me parezca que actuando duramente consigo rápidamente lo que quiero.

«Cuando los actores del conflicto están frente a frente, se sienten agredidos, tienen la sensación de ser atacados por lo que piensan, por lo que hacen o por lo que son. Este sentimiento de agresión, aunque sea producto únicamente de la imaginación, da origen a innumerables actitudes de defensa que en ocasiones resultan violentas».

2. ¿Cómo actuamos en los conflictos?

2.1. Tenemos distintos estilos de manejar los conflictos

¿Nos hemos parado a pensar alguna vez en cómo actuamos cuando tenemos conflictos con otras personas...? Seguro que sí. Pero sin duda resulta muy útil el aprender un sencillo modelo que nos puede ayudar a aumentar nuestra consciencia en referencia al estilo que adoptamos y que adoptan los demás ante un conflicto.

Cuando a las personas nos enfrenta un conflicto podemos observar hasta cinco estilos básicos diferentes de comportarnos. En la práctica ocurre que estos estilos se suelen encontrar entremezclados, y utilizamos unos con otros, en cada conflicto. Aún siendo así, por lo general se da una mayor tendencia a usar uno de ellos.

Los estilos se forman relacionando dos aspectos como son:

- 1) Los esfuerzos de las personas en los conflictos por satisfacer nuestros propios intereses (**preocuparnos de lo que nosotros queremos**); y
- 2) Los esfuerzos de las persona por satisfacer los intereses de la otra u otras partes en disputa (**preocuparnos por lo que quieren la o las personas con las que tenemos el conflicto**).

Cómo vemos en el siguiente gráfico, del cruce de estos dos aspectos, obtenemos los cinco estilos básicos de afrontar los conflictos, que son:

Estilo competitivo: ¡Te voy a aplastar gusano!

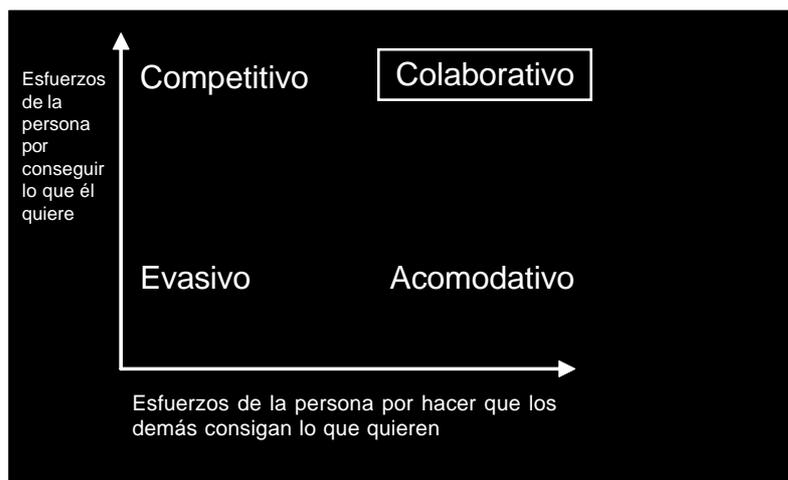
Estilo acomodativo: ¡No me atrevo a decirte que no, así que como tu quieras!

Estilo evasivo: ¡Me voy con viento fresco, que no quiero enfrentarme a él!

Estilo de compromiso: ¡Ni para ti ni para mí...Habrás que repartirlo!

Estilo colaborativo: ¡Mirando así el problema hay de sobra para mí y para tí!

Vamos explicar como se forman los distintos estilos de afrontar los conflictos a partir de este gráfico.



El primero de los estilos es el estilo competitivo, y cuando lo utilizamos las personas en nuestros conflictos es porque sólo nos importa conseguir lo que nosotros queremos, sin mostrar ninguna preocupación por lo que quieren la otra u otras personas con las que tenemos el conflicto. Ésto se representa en el gráfico en la zona superior izquierda, ya que es el lugar en que se sitúa el interés por lo que yo quiero más alto y mi preocupación por lo que quiere la persona con la que tengo el conflicto el más bajo.

En el lado opuesto, en la zona inferior derecha, se encuentra el estilo acomodativo o estilo sumiso, y las personas lo demostramos cuando en un conflicto nos olvidamos de lo que nosotros queremos, tratando de satisfacer a los demás.

El estilo evasivo, también llamado estilo de huida, se sitúa en el punto cero del gráfico, ya que consiste en evitar el conflicto, no hacer nada para solucionarlo, ni esforzarnos por conseguir lo que nosotros queremos, ni comportarnos de manera sumisa haciendo lo que los demás quieren.

El compromiso, la cuarta de las maneras de manejar los conflictos consiste en un punto intermedio entre preocuparme exclusivamente por lo que quiere el otro y preocuparme egoístamente de lo que quiero yo, por lo que lo situamos en mitad del gráfico.

El estilo colaborativo es la vía de manejar los conflictos en el que las personas nos esforzamos en encontrar una solución a nuestro problema que nos permita a mi conseguir lo que quiero y a la vez que lo consigan los demás. Se sitúa en el gráfico arriba y a la derecha, dado que es la zona del gráfico en el que yo hago el máximo esfuerzo en satisfacer mis intereses, y a la vez los de los demás. El estilo colaborativo es el

estilo que queremos descubrir en este libro, por ser la mejor manera de resolver nuestros conflictos con los demás, dado que me permite conseguir lo que necesito, respetando y permitiendo que los demás también puedan conseguir lo que necesitan ellos.

A pesar de que estamos presentando 5 estilos de manejar los conflictos, hay otros autores como Mary Parker Follet, que sintetiza las maneras de afrontar los conflictos en tres: *La dominación (estilo competitivo)*, *el compromiso* y *la integración (Colaboración)*. Esto tiene sentido, si contemplamos la dominación, y el estilo acomodativo como las dos caras de la misma moneda; ya que cuando uno emplea el estilo de dominio, la otra persona es situada en una postura sumisa, acomodativa. Por otro lado el sentido de no incluir la evasión como una de las maneras de resolver un conflicto, es porque algunos autores entienden, que al no afrontar el conflicto, es decir, al esquivarlo, no estamos afrontándolo en modo alguno.

2.2. Características de los estilos de manejar los conflictos

Vamos a presentar las principales características de cada uno de los 5 estilos de manejar los conflictos.

Estilo competitivo: ¡Te voy a aplastar gusano!

Las personas que utilizan este estilo defienden las posiciones en las que creen y tratan de conseguir lo que ellos quieren por encima de cualquier persona.

Muestran una baja preocupación por los deseos de la otra u otras personas implicadas en el conflicto.

La persona que adopta este estilo plantea resolver el conflicto según sus propios términos.

El adoptar esta posición daña las relaciones, ya que implica una actitud agresiva hacia el otro.

Una parte trata de ganar a costa de lo que la otra pierde.

«La dominación, obviamente, es una victoria de una parte sobre la otra. Esta es la forma más fácil de resolver el conflicto, la más fácil en el momento, pero sin éxito generalmente a largo plazo, como podemos apreciar a partir de lo ocurrido desde la Guerra». Mary Parker

Follet, 1926.

Estilo acomodativo: ¡No me atrevo a decirte que no, así que lo hacemos como tú quieras!

Las personas que utilizan este estilo dejan de preocuparse por sus propias necesidades para preocuparse sólo por las de los demás y llegan a ceder en lo que ellos necesitan, y hasta en como ven las cosas.

Se preocupan demasiado por los deseos de los demás y muy poco o nada por los propios.

Este estilo puede ser útil cuando no se quiere dañar las relaciones con los demás; pero uno no se puede acostumbrar a utilizar siempre este estilo, ya que todos necesitamos preocuparnos por lo que es bueno para nosotros.

Estilo evasivo: ¡Me voy con viento fresco, que no quiero enfrentarme a él!

Consiste en evitar el conflicto, simplemente no enfrentándonos a él, tratando de esquivar a la persona con la que tenemos el conflicto.

Este estilo se ve en las personas que esquivan y no quieren enfrentarse a la situación cuando tienen un conflicto.

Se evita el conflicto, no se afronta, implica inacción, no hacer nada.

Este estilo puede ser útil cuando el daño que provoca seguir supera los beneficios o cuando es importante reducir las tensiones entre las partes, pero al igual que en el estilo acomodativo, no se puede pensar en el desarrollo de una persona madura y sana sin enfrentarnos a los conflictos. Esto lo podemos escuchar en el lenguaje de la calle cuando se dice: «Aunque nosotros pasemos de los problemas éstos no pasan de nosotros»

Un Ejemplo de evasión: Había una fábrica en la que después de la Guerra, los trabajadores pedían ganar más dinero (Un aumento del cinco por ciento en sus sueldos), pero no estaba claro ni para los trabajadores ni para los dueños de la empresa, si se estaban refiriendo a un cinco por ciento más de lo que estaban ganando ahora, o de lo que ganaban antes de la guerra. Lo que sucedió fue curioso, ninguna de las partes lo quería saber. Los trabajadores naturalmente preferían lo primero, es decir un cinco por ciento más de lo que estaban ganando después de la guerra). Los dueños de la empresa, por el contrario preferían que el aumento fuese más pequeño, es decir un cinco por ciento más que lo que ganaban antes de la guerra. Llevó un cierto tiempo antes de que ambas partes fueran capaces de afrontar el tema exacto, ya que cada uno, inconscientemente, esperaba ganar manteniendo todo el problema confuso.

El estilo de compromiso: ¡Ni para ti ni para mí...Habrà que repartirlo!

Se da una moderada consideración de lo que el otro quiere, sin dejar de preocuparse por los propios intereses.

Se intenta alcanzar el punto medio de ambas posturas, para lo cual ambas **partes* tienen que ir cediendo hasta alcanzarlo.

Se satisface parte de las peticiones iniciales propias y parte de las ajenas, dejándose otras inatendidas.

**(Llamamos partes, a cada una de las personas o grupos de personas que muestran una postura enfrentada en los conflictos)*

El clásico ejemplo es el del pastel que hay que repartir. No se da la exploración creativa de las necesidades de las personas, sino que se reparte el pastel a partes iguales.

El compromiso, lo entendemos bien, ya que es la forma con la que resolvemos la mayoría de nuestros conflictos con los demás. Cada uno cede un poco de cara a tener paz, o, dicho de otro modo, de cara a que la actividad que el conflicto ha interrumpido pueda continuar. El compromiso es, por ejemplo, la manera en que suelen negociar los sindicatos. En la negociación colectiva, el sindicalista demanda más de lo que espera conseguir, contando con lo que va a ser recortado en la negociación. Así, muchas veces desconocemos lo que realmente piensa que debería tener, y esta ignorancia es una gran barrera para tratar bien los conflictos.

El estilo colaborativo: ¡Mirando así el problema hay de sobra para mí y para tí!

Lo practican personas que tienden a trabajar en conjunto con otras personas para encontrar soluciones que sean buenas para todos los implicados en el conflicto.

Es la mejor alternativa para mejorar la convivencia y el desarrollo de un grupo de personas.

Este estilo implica que tanto tú como yo hemos conseguido lo que necesitábamos conseguir.

Cuando solucionamos los conflictos colaborando, Las soluciones suelen ser justas y suelen durar, ya que todos nos sentimos satisfechos al haber conseguido lo que queríamos.

Para solucionar los conflictos colaborando las personas tenemos que trabajar juntas, dejando de mirar a los demás como si fuesen ellos los causantes de nuestro conflicto, y creando nuevas maneras de solucionar el conflicto buenas para los dos.

Siguiendo con el ejemplo del pastel, se trataría de conocer por ejemplo... ¿Qué cantidad de pastel les apetece a cada uno? Puede ocurrir que uno de ellos, a pesar de tener bastante hambre, prefiera los alimentos salados a los dulces y se conforme con una porción menor del mismo si el otro, por ejemplo, le invita a un bocadillo de txistorra en el bar de enfrente.

3. El estilo Colaborativo de manejar los conflictos:

¿Existe entonces algún otro modo de finalizar un conflicto?

Cuando dos deseos son *integrados*, es decir son juntados para encontrar una solución que satisface a ambos, ello significa que ninguna parte ha tenido que sacrificar nada. Se ha encontrado una solución en la cual tienen cabida ambos deseos

Un ejemplo de integración: En una biblioteca un día, en una de las salas más pequeñas, alguien quería que la ventana se abriera, mientras otra persona sentada en esa misma sala la quería cerrada. Al principio nos adentramos en la batalla de ver quien se salía con la suya, pues el quería la ventana abierta y yo la quería cerrada. El comunicarnos nos hizo abrir la ventana en la sala contigua, donde nadie estaba sentado. Esto no era un compromiso porque no se restringía el deseo, ambos conseguimos lo que realmente queríamos. Porque el que pedía cerrar la ventana no quería una sala cerrada, simplemente no quería que el viento del norte le diera directamente y volase los papeles.

Igualmente la otra ocupante no quería que esa particular ventana se abriera, simplemente quería más aire en la sala, dado que no podía soportar el olor a sudor que se generaba en este espacio cerrado.

Con frecuencia es difícil estar seguros de si una solución es una verdadera integración o un tipo de compromiso. Pero en si mismo el hecho de que las personas busquemos la integración en nuestros conflictos, podemos considerarlo un gran éxito de la educación para la convivencia y la gestión positiva de los conflictos.

Otra ventaja de la integración sobre el compromiso es que si conseguimos sólo compromiso, el conflicto surgirá una y otra vez en una u otra forma, porque como hemos dicho antes, en el compromiso renunciamos a parte de nuestro deseo, para que los demás alcancen el suyo; y porque no estaremos satisfechos con quedarnos ahí, a veces intentaremos alcanzar todo nuestro deseo.

3.1. ¿En qué consiste la colaboración?

En los conflictos las personas nos sentimos dolidas y nuestras emociones pueden llegar a dominarnos, es entonces cuando nos adentramos en la batalla de defender nuestras posturas. Actuamos como si sólo a través de hacer prevalecer nuestra posición ante el conflicto a través de la derrota de la postura de nuestro «rival» es

posible satisfacer nuestras necesidades.

♦ PIN (Posiciones - Intereses – Necesidades)

Para manejar un conflicto colaborando, las personas tenemos la misión de descubrir, comunicándonos con los demás, los verdaderos *intereses* y *necesidades*, que se encuentran debajo de las *posiciones*, o *posturas* que las partes presentan al comenzar el conflicto. Muchas veces sucede que ni siquiera nosotros mismos somos totalmente conscientes de nuestras propias necesidades por lo que es muy bueno el contar con la ayuda de nuestros amigos y familiares, para que viendo el problema desde fuera, nos ayuden a verlas de manera más clara.

***posiciones:** Cuando hablamos de posiciones nos estamos refiriendo a las reivindicaciones de las personas en los conflictos; es decir en lo que piden las partes cuando surge el conflicto.

Por ejemplo, una posición sería una petición de un aumento de sueldo de un trabajador a su jefe.

***Los intereses** son la respuesta al «por qué» de las posiciones.

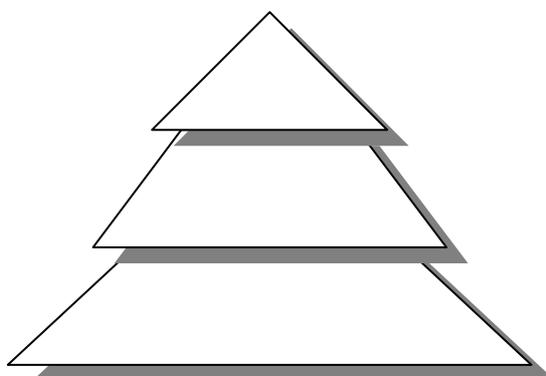
Si preguntamos a esta persona «por qué» desea un aumento de sueldo, él podría decirnos que su mujer padece una grave enfermedad y que había pensado contratar a una persona para que pudiera atenderla por las tardes.

Pirámide PIN de posiciones, intereses y necesidades

POSICIONES:
¿Qué quiere?

INTERESES
¿Por qué lo quiere?

NECESIDADES
¿Para qué lo necesita?



Lo que afirmamos
NEGOCIABLE

Lo que deseamos
NEGOCIABLE

Lo que necesitamos
NO NEGOCIABLE

***Las necesidades** de las personas no son negociables.

Imaginemos que en vez de preguntarle a esta persona por qué, le preguntásemos para qué necesita el aumento de sueldo. Él nos diría que su esposa padece una gran enfermedad y requiere de atención, hecho este sobre el que no puede plantearse la negociación.

Las posiciones así como los intereses son negociables, es decir esta persona podría llegar a desistir de su petición de ganar más dinero, si por ejemplo la empresa le propusiera hacerse cargo de los gastos médicos requeridos por su esposa, así como facilitarle una jornada laboral más flexible para que pudiera atenderla.

Las posiciones, los intereses y las necesidades son las tres herramientas que nos van a permitir el solucionar un conflicto a través de la colaboración, de la manera que explicamos a continuación.

Cuando tenemos un conflicto con otra persona se da en base a unas posiciones.

Pensemos por ejemplo en una pareja que discute por el lugar al que irán de vacaciones. Élla quiere ir a canarias y el quiere ir a Asturias. Fijándonos en las posiciones (ir a Canarias-ir a Asturias) no vamos a poder solucionar el conflicto, como dice la colaboración buscando una solución buena para ambos; ya que sólo tienen 15 días de vacaciones y el dinero para hacer un solo viaje y cada uno de ellos quieren ir a un lugar diferente.

Lo que tendremos que hacer en primer lugar es una labor similar a la del detective. A partir de conocer las posiciones tenemos que llegar a conocer que intereses quieren satisfacer con ellas.

Imaginemos que preguntamos a cada uno de ellos, por qué quieren ir cada uno a los respectivos lugares que plantean. Descubrimos que el interés de ella es ir a un lugar de playa donde descansar bajo el sol y bañarse en el mar, y que el de él es ir a la montaña, para disfrutar de la naturaleza. Desde esta perspectiva es más fácil el poder encontrar una solución totalmente satisfactoria para ambos, ya que podrían plantearse el ir a un lugar como Granada en donde pueden disfrutar tanto de la playa como de la montaña.

No siempre la integración de intereses es tan sencilla, pero la clave de la integración reside en la CREATIVIDAD, para poder buscar y plantear soluciones que rompan con la composición inicial del conflicto y plantee soluciones que satisfagan totalmente las necesidades de todos los implicados.

II. Nosotros y los conflictos



«*Nosotros y los conflictos*», plantea mirar dentro de cada uno de nosotros para mostrarnos que maneras de pensar y actitudes hacia nosotros y hacia los demás nos van a permitir el adoptar cauces colaborativos cuando entramos en conflicto. La autoestima y la asertividad, aparecen como actitudes básicas hacia nosotros mismos y hacia los demás, que se van a ver reflejadas en los conflictos que se nos presenten en la vida.

Por otro lado se aborda en profundidad el tema de las emociones, enseñando a las personas a comprender y manejar sus emociones, así como la incidencia que estas tienen en la creación y solución de los conflictos. También se aborda el tema de la expresión de nuestras emociones, explicándonos cómo podemos exteriorizar las emociones negativas que generaran los conflictos, sin que la otra persona se sienta atacada, y así podamos resolver nuestros conflictos en paz.

Este módulo es fundamental para el trabajo con los y las adolescentes, a través de hacerles reflexionar y mirar dentro de ellos cuando han experimentado emociones negativas como la ira que les han llevado a comportamientos agresivos con los demás, o para enseñarles una manera de exteriorizar sus emociones sin ofender o entrar en conflicto con los demás. Se pueden emplear los contenidos de este módulo, para hacerles reflexionar y enseñarles a mirar dentro de ellos, y a coger las riendas de

sus pensamientos y de sus emociones.

El módulo se divide en dos bloques: «*¿Cómo nos relacionamos con los demás? La asertividad*». En este bloque se descubrirá qué es la asertividad; distintas maneras de vernos en relación a los demás y la importancia de la asertividad en la gestión de los conflictos.

En el segundo bloque: «*Las emociones y los conflictos*» explicaremos de qué están compuestas nuestras emociones y las distintas maneras que tenemos las personas de poder manejar las emociones negativas en los conflictos. Terminaremos el módulo con el tema de la expresión de las emociones, aportando técnicas para expresar las emociones negativas como la ira sin culpabilizar a los demás de «como nos sentimos nosotros».

4. ¿Cómo nos relacionamos con los demás? «La Asertividad».

4.1. ¿Qué es la Asertividad?

La Asertividad es una **actitud de autoafirmación y defensa de nuestros derechos personales**, que incluye la expresión de nuestros sentimientos, preferencias, necesidades y opiniones en forma adecuada, respetando al mismo tiempo los de los demás.

La asertividad no pretende lograr lo que uno quiere a cualquier precio, ni menos aún, controlar o manipular a los demás. Lo que pretende es ayudarnos a nosotros mismos a desarrollar nuestra autoestima y a mejorar nuestras relaciones, comunicándonos de una manera más directa y honesta.

La asertividad es muy importante, ya que ser capaces de expresar nuestros propios deseos y opiniones, defender nuestros derechos y tomar las riendas de nuestra propia vida son cosas muy deseables para cualquiera.

Además la asertividad es un importante componente de lo que entendemos por salud mental, pues los individuos poco asertivos experimentan sentimientos de aislamiento, baja autoestima, depresión, temor y ansiedad en las relaciones con los demás. También suelen sentirse rechazados o utilizados por los demás, y a menudo, tienen problemas, como dolores de cabeza o alteraciones digestivas.

Características de las personas asertivas

- Se conocen a sí mismas** y suelen ser conscientes de lo que sienten y lo que desean en cada momento.
- Se aceptan a sí mismas incondicionalmente**, sin que ello dependa de sus logros ni de la aceptación de los demás.
- **Saben comprender y manejar adecuadamente sus emociones y las de los demás.** Por tanto, no experimentan más ansiedad de la conveniente en sus relaciones con los demás, y son capaces de afrontar serenamente los conflictos.
- No exigen las cosas que quieren**, pero tampoco se autoengañan pensando que no les importan.
- Aceptan que son humanos y tienen limitaciones**, pero al mismo tiempo, *luchan* con todas sus fuerzas *por realizar sus posibilidades*.
- Se mantienen fieles a sí mismos** en cualquier circunstancia y se sienten responsables de su vida y sus emociones. Por tanto, mantienen una actitud activa, esforzándose en conseguir lo que quieren de la vida.
- Como tienden a conocerse y aceptarse a sí mismos y a expresar lo que piensan, quieren y sienten, **suelen dar una imagen de persona congruente y auténtica.**
- Se respetan y valoran a sí mismos y a los demás.** Así son capaces de expresar y defender sus derechos, respetando al mismo tiempo los derechos de los demás.
- Pueden comunicarse con todo tipo de personas:** Amigos, familiares y extraños, y esta comunicación tiende a ser abierta, directa, franca y adecuada.
- Eligen, en lo posible, a las personas que les rodean** y, en forma amable pero firme, determinan quienes son sus amigos y quienes no.
- Suelen expresar adecuadamente sus opiniones**, deseos y sentimientos, en vez de esperar a que los demás los adivinen.

4.2. ¿Cómo me veo en relación a los demás?

Entenderemos más en profundidad la idea de asertividad si presentamos tres maneras distintas en que las personas podemos ver la vida y por lo tanto reflejarlo en nuestras relaciones con los demás.

Las personas podemos relacionarnos con los demás pensando que ellos siempre tienen razón en todo, y que lo que yo digo siempre vale bien poco, y además casi siempre está fuera de lugar. Si vamos por la vida con estos pensamientos, parece lógico suponer que cuando estamos con otras personas prefiramos no hablar demasiado, no dar nuestras opiniones y adoptar una postura sumisa cuando tenemos conflictos con ellos. Pues bien, ésta es «*la manera inhibida de relacionarnos con los*

demás».

Las personas también podemos ir por la vida pensando que siempre tenemos razón y que los demás tienen muy poca idea en general de todas las cosas. Como es lógico si nuestra manera de mirar la vida es pensar que siempre tenemos razón trataremos de imponernos a los demás en nuestras relaciones con el fin de que las cosas se hagan como nosotros queremos. Al pensar que nosotros siempre tenemos razón y que la opinión de los demás no vale nada, tendremos tendencia a comportarnos de manera agresiva cuando nuestras ideas choquen con las suyas. Ésta es «*la manera agresiva de relacionarnos con los demás*».

La manera sana y madura de ver la vida, o dicho de otro modo, de verme a mí en relación a los demás, es la que nos lleva a una actitud asertiva, que se plasma en nuestras relaciones, en los comportamientos asertivos. El pensamiento fundamental de la persona asertiva es que ella tiene su razón y por tanto la va a expresar y la va a defender, pero también entiende que los demás pueden tener las suyas. Por lo tanto las personas asertivas, aprenden la habilidad de expresar sus ideas respetando a los demás y las suyas, con el fin de conseguir lo que necesitan de la vida.

Es importante reflexionar a cerca de que lo que este libro quiere demostrar es que las personas tenemos la capacidad y el derecho de conseguir todo lo que nosotros queramos, y además podemos hacerlo dejando espacio para que los demás consigan lo que ellos quieren. El hecho de que nos preocupemos por nuestras necesidades respetando a los demás, nos hace mejorar nuestras relaciones con los que nos rodean y por lo tanto la convivencia y nuestra felicidad.

4.3. La Asertividad y los conflictos

Al relacionar las maneras de vernos respecto a los demás y de relacionarnos con ellos, con los estilos de manejar los conflictos, vemos que el adoptar una u otra actitud ante la vida, nos va a llevar a manejar nuestros conflictos con un estilo u otro de los que hemos visto en los capítulos anteriores. Así una persona con una actitud agresiva tratará de solucionar sus conflictos con los demás imponiéndose a ellos; ya que su pensamiento fundamental es que los demás son unos zoquetes y no se enteran ni de la mitad

de las cosas que ocurren en la vida.

¿Cómo va una persona que piensa así a escuchar a los demás, si piensa que su opinión no tiene validez?

Por lo tanto de nada sirve empeñarnos en aprender técnicas de solucionar los conflictos, si vamos por la vida pensando que no valemos nada, o por el contrario que los demás son idiotas.

Lo primero que es necesario para encarar los conflictos positivamente es tener una actitud positiva ante uno mismo ante la vida y ante los demás.

Para madurar como personas debemos saber que nuestra opinión, nuestros valores y nuestras necesidades son importantes, y a la vez ser capaces de ponernos en el pellejo de los demás. Dándonos cuenta de que ellos también tienen derecho a ver la vida como ellos elijen, aunque sea muy distinta a la nuestra y no alcancemos a comprenderla del todo. Por lo tanto para encarar los conflictos así como el resto de situaciones en la vida, es fundamental que nos dirijamos a construirnos como personas asertivas, pensando en los momentos en que no hemos defendido nuestros derechos, o en que hemos vulnerado los de los demás, y parándonos a reflexionar como podíamos habernos manejado en esas situaciones comportándonos de forma asertiva.

4.4. Las 3 maneras de relacionarnos con los demás

Podemos decir que las personas tenemos tendencia a comportarnos de manera inhibida, agresiva o asertiva en nuestras relaciones con los demás. Estas maneras de relacionarnos aparecen porque las personas tenemos distintas maneras de pensar sobre nosotros mismos y nuestras relaciones. Por ejemplo Yo puedo ir por la vida pensando que nunca tengo razón y que los demás siempre la tienen, lo que me llevará a comportarme de manera inhibida cuando me relaciono con ellos. También puedo pensar que mis ideas valen mucho, y que las de los demás no tienen mucha validez, y por lo tanto ir por la vida imponiendo mi manera de pensar y ver las cosas, que es lo que se conoce como la vía agresiva de relacionarme con los demás.

Sin embargo la vía asertiva de relacionarme con los demás nace de una manera

de ver mis relaciones en las que defiendo mis derechos porque me valoro positivamente a mi mismo y a mi manera de pensar, y además entiendo que los demás también tienen derecho a tener su propia manera de ver las cosas, diferente a la mía.

Las 3 maneras de relacionarnos con los demás

Inhibida	Tú tienes razón- Yo nunca tengo razón
Agresiva	Yo tengo razón- Tú nunca tienes razón
Asertiva	Yo tengo mi razón -Tú también puedes tener tu razón.

La Asertividad y la autoestima

Para relacionarnos con los demás de forma asertiva hay dos cosas fundamentales: La manera en que nos vemos a nosotros mismos; Y nuestro amor propio; es decir si nos gusta como somos, si nos aceptamos y nos queremos, a pesar de que a todas las personas hay cosas que nos gustan más y menos de nosotros. Pues bien, esto es lo que se entiende por autoestima.

La Autoestima es quererse a uno mismo.

Significa saber que somos valiosos, dignos, que valemos la pena y que somos capaces. Implica respetarnos a nosotros mismos y enseñar a los demás a hacerlo.

Si la autoestima es el grado en que las personas tenemos sentimientos positivos o negativos acerca de nosotros y de lo que valemos, parece bastante lógico pensar que el que nos tengamos una buena estima a nosotros mismos, va a hacer posible el que podamos pensar en términos de mis opiniones y sentimientos son importantes, y por tanto relacionarnos con los demás de forma asertiva.

Por el contrario las personas con una autoestima más baja suelen relacionarse con los demás de manera agresiva, o inhibida, cargando su baja autoestima en los demás o en uno mismo.

En líneas generales diremos que nuestra autoestima está formada por dos cosas:

1. El cómo nos vemos a nosotros mismos: El nivel de conocimiento que cada uno tenemos acerca de nosotros mismos, de cómo somos, qué cualidades y características más significativas tenemos.

2. Nuestro amor propio: El aprecio y amor que nos tenemos, la consideración que mantenemos hacia nuestros intereses, creencias, valores y modos de pensar.

¿Cómo se relacionan las personas inhibidas?

⇒ Las personas inhibidas **viven preocupadas por satisfacer a los demás**, y son incapaces sólo de pensar en la posibilidad de enfrentarse a alguien en cualquier sentido.

⇒ Son personas que **no defienden sus propios derechos si para ello tienen que dejar de lado los de los demás**.

⇒ Aparentemente respetan a los demás de forma escrupulosa, pero es **el miedo y la falta de seguridad en uno mismo el que se confunde con una apariencia de respeto**.

⇒ Su creencia básica supone que **todo lo que los demás quieren, piensan u opinan es importante y no lo que piensan o desean ellos**, ⇒ Presentan un **miedo irracional** a la posibilidad de **ofender a los demás y ser rechazado**.



***El relacionarnos de manera inhibida nos genera:**

Sentimientos de desamparo.

Depresión.

Tensión a la hora de mantener relaciones con los demás.

Sensación de bajo control sobre las situaciones y sobre sus propias reacciones personales a la hora de enfrentarlas.

¿Cómo se relacionan las personas agresivas?



⇒ Las personas agresivas sólo se preocupan por defender sus derechos a cualquier precio.

⇒ La forma de defender sus derechos normalmente consiste en faltar al respeto a los demás y sus derechos.

⇒ El estilo de comunicación de la persona agresiva implica agresión, desprecio y dominio hacia los demás.

⇒ La persona agresiva se considera la única persona importante y con opinión en cualquier contexto.

⇒ Acostumbra a quitarse de encima cualquier tipo de responsabilidad sobre su forma de relacionarse con los demás.

⇒ En un principio el comportarse de manera agresiva puede ser positivo para quien lo practica, porque aparentemente consigue con facilidad lo que quiere; sin embargo las consecuencias son negativas a la larga para la relación y para la persona, ya que merma su capacidad de mantener relaciones con los demás.

*El relacionarnos de manera agresiva nos genera:

- ∇ Sentimientos de culpa.
- ∇ Una pobre imagen de uno mismo, pues llegan a ser conscientes de su comportamiento.
- ∇ Llegan a ser sujetos que siendo rechazados por los demás, por su forma de relacionarse con ellos, se aíslan y se refugian en la soledad, prefiriendo ésta a las relaciones sociales; ya que habitualmente les genera enfado.

Por estas razones es muy habitual que las personas agresivas pierdan oportunidades en los terrenos tanto profesional como personal.

Con frecuencia están tensos y pierden con facilidad el control de las situaciones y de sus emociones al relacionarse con los demás.

¿Cómo se relacionan las personas asertivas?



⇒Las personas asertivas, se comunican de tal manera que son capaces de expresar sus sentimientos, ideas y opiniones, de forma que aún defendiendo sus propios derechos, respetan de forma escrupulosa los de los demás.

⇒ Las personas asertivas permiten que las personas se expresen libremente.

⇒La forma de comunicarse de la persona asertiva va a ser adaptada al contexto donde se desarrolla la comunicación. El estilo de comunicación asertivo consiste en ser capaz de comunicarse en cada ocasión de la mejor forma posible.

⇒Contribuye a que se resuelvan los problemas inmediatos que se presentan en la comunicación, minimizando el riesgo de que en futuros intercambios aparezcan problemas.

⇒ La persona que actúa asertivamente consigue defender sus derechos y expresar sus opiniones utilizando para ello la comunicación de la forma más adecuada posible.

⇒El objetivo último de la persona asertiva no es conseguir lo que desea a cualquier precio, sino ser capaz de expresarse de forma adecuada y sin agredir, de tal manera que al relacionarnos con una persona asertiva, en muchas ocasiones la comunicación se convierte en una negociación.

*** Consecuencias positivas de la asertividad.**

Facilita la comunicación y minimiza la posibilidad de que los demás malinterpreten nuestros mensajes.

Ayuda a mantener relaciones más satisfactorias.

Aumenta las posibilidades de que consigamos lo que deseamos.

Incrementa las satisfacciones y reduce las molestias y conflictos en la convivencia.

Mejora la autoestima.

Favorece las emociones positivas, en uno mismo, y en los demás.

Los que se relacionan con la persona asertiva obtienen una comunicación clara y no manipuladora, se sienten respetados y perciben que el otro se siente bien con él.

5. Las emociones y los conflictos

Las emociones están presentes en todas nuestras relaciones en grado muy diverso y afectan la forma en que pensamos y actuamos.

Hay muchas emociones distintas, desde las que solemos considerar positivas como *el amor, la admiración, el respeto, el interés mutuo*, etc. Hasta las que solemos considerar negativas como *el miedo, el odio, el enfado o el sentimiento de culpabilidad*. Pero, querámoslo o no, las emociones se producen, son parte de nosotros.

No elegimos nuestros sentimientos por lo que no deberíamos juzgarnos duramente, por ejemplo, cuando nos sentimos enfadados, del mismo modo que no juzgaríamos si está bien el sentir frío o hambre. Lo que de verdad nos afecta y lo que ciertamente debemos juzgar es «El comportamiento»: La forma en que expresamos nuestras emociones.

En el corazón de Todos los conflictos se encuentran «Las emociones», y es fundamental el conocer como surgen dentro de nosotros para poder manejar de la mejor manera posible nuestros conflictos con los demás; ya sea en casa, en el colegio, en el trabajo, en el barrio o con los amigos y amigas. Dos personas pueden tener diferentes intereses, necesidades, y puntos de vista; pero si no hay emociones en juego, no hay conflicto.

Es por ello que la educación emocional: El conocerlas y poder reconocerlas cuando surgen, el aprender a manejarlas, y el aprender a expresarlas de tal manera que sea bueno para nosotros y bueno con los que nos rodean, es de suma importancia en la educación para la convivencia y el manejo de los conflictos.

5.1. Comprendiendo mis emociones

¿De que están hechas mis emociones?

En todas y cada una de las emociones que sentimos, podemos ver tres cosas que

experimentamos las personas cuando nos emocionamos:

- Lo que pensamos
- Lo que sentimos
- Y El modo en que actuamos

Lo que pensamos, lo que siente nuestro cuerpo, y la manera en que nos comportamos, se relacionan entre sí para formar lo que en el siglo XXI la ciencia ha llamado emoción.

1) «Los Pensamientos»:

Los pensamientos que tenemos las personas en nuestro interior, son los que nos llevan a sentir una emoción cualquiera como la pena, la alegría, la sorpresa etc.

Por ejemplo Al sacar una nota muy alta en un examen, podemos tener pensamientos como: *¡Bien... La verdad es que me lo merezco, he estudiado muchísimo! ¡Estoy tan contento, la verdad es que soy un chico/una chica muy listo/a! Y estos pensamientos nos llevan a sentir alegría y a sentirnos bien con nosotros mismos.*

2) «Las Sensaciones (lo que sentimos)»:

Nuestros pensamientos, provocan sensaciones en nuestro cuerpo; ¡si...así es!, es lo que pensamos lo que nos hace sentirnos de una o de otra manera. A estas sensaciones es a lo que habitualmente las personas llamamos emociones. Así las personas decimos: ¡Me siento triste! ¡Me siento feliz! ¡Estoy nervioso! Etc.

Estas sensaciones cambian el estado de nuestro cuerpo: Cambios en la temperatura de la piel, cambios en el ritmo de los latidos del corazón, sudamos más de lo normal, sentimos un vacío en el estómago, etc.

Esto lo podemos ver en lenguaje del día a día en frases como:

¡Me quedé helado! ¡Me acaloré! ¡El corazón me dio un vuelco! ¡Tenía un nudo en la garganta! ¡Sudaba como un condenado!

3)»El Comportamiento»: Con el comportamiento nos estamos refiriendo al «*Cómo nos comportamos, cuando sentimos una emoción*»: Como hemos visto hasta ahora la emoción es un pensamiento y las sensaciones que despierta en nuestro cuerpo.

Podemos ver a las emociones como un impulso eléctrico formado de pensamientos y sensaciones que nos conduce a comportarnos de una manera que tiene sentido con lo que sentimos.

En líneas generales podríamos decir que las personas tenemos diferentes maneras de comportarnos en función de las distintas emociones que sentimos, como podemos ver en el siguiente cuadro. A modo de ejemplo diremos que las personas solemos discutir, pelearnos y luchar cuando sentimos la emoción de la ira; escapar cuando sentimos miedo; y escondernos cuando sentimos vergüenza.

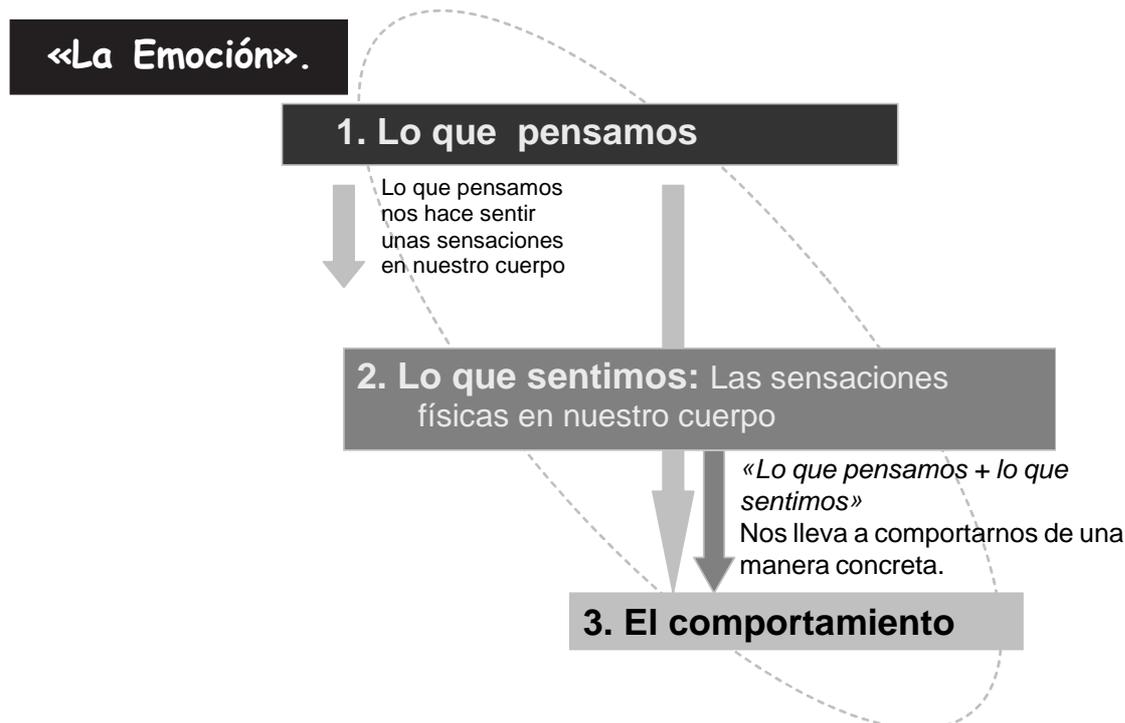
Comportamiento		Emoción
Lucha	⇒	En el caso de la ira
Escapar	⇒	En el caso del miedo
Esconderse	⇒	En el caso de la vergüenza
Ayudar	⇒	En el caso de la compasión
Reparar el daño	⇒	En el caso de la culpa

Es muy importante el comprender cómo una emoción esta formada por tres elementos como son: *los pensamientos, las sensaciones de nuestro cuerpo, y el comportamiento que tenemos cuando nos emocionamos.*

Cuando yo era más joven tenía bastantes problemas para controlar mi ira cuando discutía con mi madre. ¡La verdad es que conseguía sacarme de mis casillas! Y me comportaba con ella de una manera que me hacía sentirme muy mal conmigo mismo. Entonces me iba a mi cuarto me tiraba en la cama y me ponía a llorar, lamentándome por haberme comportado así, y sabiendo en el fondo de mí que yo era mucho mejor que todo eso.

Por aquel entonces no conocía los 3 componentes de la emoción y pensaba que yo era así y como me sentía así y yo no lo elegía, no podía hacer nada por cambiar mi manera de ser. Después aprendí como la emoción esta compuesta de lo que pensamos, de lo que sentimos, y de cómo nos comportamos. Y que lo que realmente está mal no es el sentir el enfado, ya que surge dentro de nosotros y no lo elegimos, sino el discutir con mi madre; es decir el comportamiento. Al descubrir los tres componentes de la emoción, comprendí que había un espacio de tiempo entre el sentir el enfado y comportarme mal con mi madre. A pesar de que era difícil el dejar de sentirme enfadado, sabía que podía trabajar el como me comportaba cuando sentía la cólera, el enfado. Ya no tenía sentido el decir ¡Es que yo soy así! No puedo hacer nada. Aprendí que no era una cuestión del ser sino del hacer. Los seres humanos, y esto es algo que nos diferencia del resto de los animales, tenemos la oportunidad de trabajar sobrenuestros pensamientos para elegir como comportarnos cuando nos emocionamos.

A modo de resumen, en el siguiente gráfico se muestran los tres elementos que componen nuestras emociones. Y como ya sabemos las emociones se forman a partir de nuestros pensamientos (*lo que pensamos*), que afectan a nuestro cuerpo en forma de sensaciones (*lo que sentimos*), y a nuestra conducta (*el cómo nos comportamos*).



Por ejemplo, cuando vemos a alguien con la cara tensa que da un golpe sobre una mesa, es porque lo que ha pensado le ha provocado unas sensaciones en su cuerpo, y estos pensamientos y sensaciones le han llevado a levantar el puño para golpear la mesa. Al pensamiento, a las sensaciones y al comportamiento es a lo que llamamos emoción.

La parte visible de la emoción es el comportamiento en este ejemplo sería la cara tensa del hombre y el golpe sobre la mesa, lo que nos está revelando la emoción que esta persona está sintiendo, que en este caso sería la ira, la cólera.

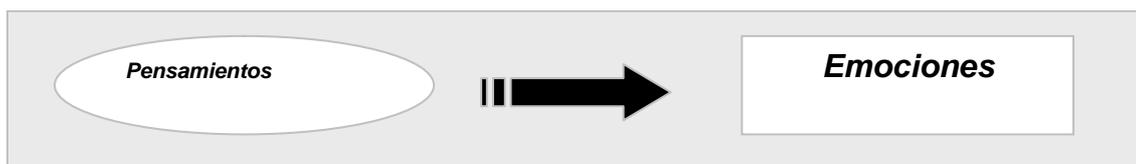
¿De que dependen nuestros pensamientos?

Nuestros pensamientos dependen de nuestras experiencias en la vida.

Cada persona interpretamos lo que nos sucede de una manera distinta en función de nuestras propias experiencias de vida; es decir, tenemos una percepción diferente de las cosas.

Por ejemplo una persona que se han burlado de él en el colegio, no pensará de la misma manera que otra, al pasar al lado de un grupo de chavales que se están riendo. El primero podría tener tendencia a pensar que es de él de quien se ríen, mientras que otra persona que siempre ha gozado de unas buenas relaciones con los demás, podría pensar que los jóvenes simplemente están riéndose porque están disfrutando y pasándolo bien, y esto nada tiene que ver con que se estén burlando de él.

Las sensaciones físicas (lo que sentimos)



Mi manera de pensar afecta a mi manera de sentir; que como ya sabemos son los cambios que experimenta nuestro cuerpo: *Cambios en la temperatura de la piel, Cambios en el ritmo cardíaco, Sudoración, etc.*

En el ejemplo anterior del grupo de chavales que se están riendo, veíamos como cada una de las personas que había pasado delante de ellos había tenido pensamientos diferentes dependiendo de cuál había sido la experiencia en su vida. Independientemente de lo que hayan pensado estas personas, lo que si está claro que estos pensamientos les ha hecho sentirse de una manera determinada a cada uno de ellos.

Si pensamos en la persona que se había sentido humillada por sus compañeros de colegio cuando era estudiante de la ESO, y que ha pensado que los jóvenes se estaban riendo de él al pasar junto a ellos, es lógico suponer que sus sentimientos han sido, por ejemplo de tristeza, miedo, vergüenza ... En el caso contrario en el que la persona que pasa junto al grupo de jóvenes, ha gozado siempre de unas buenas relaciones con sus compañeros, y ha pensado que los jóvenes estaban disfrutando y simplemente riéndose entre ellos, es lógico suponer que sus sentimientos han sido parecidos a la felicidad, al ver reírse a los jóvenes y compartir su momento de alegría.

Este sencillo ejemplo nos hace comprender como la emoción comienza con los pensamientos que tenemos ante algo, y como dos pensamientos distintos sobre una misma situación nos llevan a sentirnos de manera muy distinta. Reflexionando sobre este ejemplo podemos caer en la cuenta de la importancia fundamental de trabajar sobre nuestra manera de pensar para cambiar la manera en que nos sentimos, y por lo tanto en que nos comportamos.

Para reflexionar

Piensa en una situación en la que hayas tenido una explosión de ira con alguna persona...

- Describe la situación
- ¿Qué pensamientos tuviste?
- ¿qué sensaciones físicas sentiste?
- ¿Cuál fue tu comportamiento?

La Experiencia emocional

¿Entonces...?

¿De que depende nuestra experiencia emocional, por ejemplo el hecho de sentir una emoción como puede ser «la ira, o cólera» en un conflicto?

1. De lo que realmente nos sucede.

“El hecho real y objetivo”

2. Del significado que le da cada persona

“Los pensamientos”

3. De las emociones

“Las reacciones físicas en nuestro cuerpo”

4. De la manera que tenemos de actuar ante las emociones.

“La Conducta / El Comportamiento”

Vamos a ver esto que se explica en el cuadro anterior con un **Ejemplo**:

Imaginemos que nos encontramos charlando en una cafetería y vemos como una persona agarra nuestro paraguas y se dispone a salir a la calle con él en la mano. Éste sería «*El hecho real que nos está sucediendo*». A cualquier persona que le preguntemos que es lo que él está viendo, nos diría lo mismo: «Una persona ha cogido un paraguas y está saliendo de la cafetería».

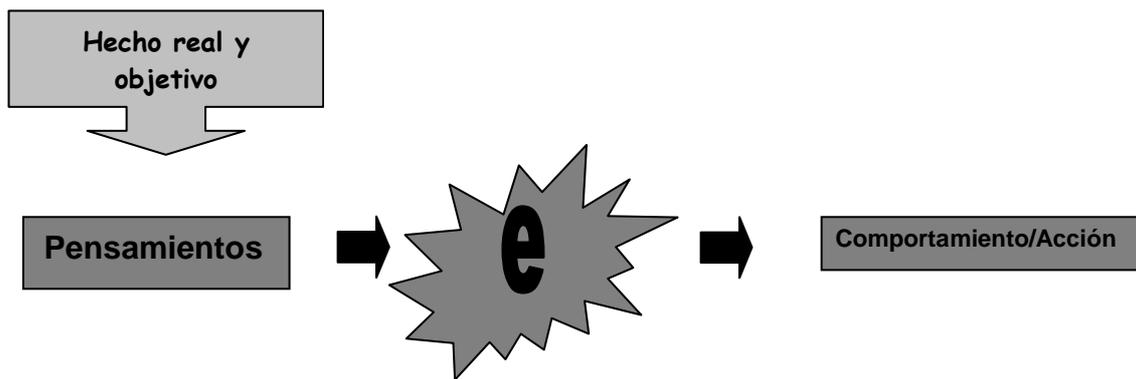


También veíamos antes como nuestras emociones dependen del significado que cada persona le damos al hecho real de que alguien ha agarrado mi paraguas y se dispone a salir de la cafetería; esto es a lo que llamamos «*nuestros pensamientos*», y como veíamos antes la manera de pensar que tenemos las personas dependen de las distintas experiencias que hemos tenido a lo largo de nuestra vida; y por lo tanto los pensamientos de las personas son diferentes de unas a otras. En el ejemplo del paraguas, Una persona podría pensar:

¡Se ha equivocado, pensando que era su paraguas! Mientras otra podría pensar: ¡Esta persona es una caradura y como se ha puesto a llover me está robando el paraguas!

En el cuadro anterior veíamos que nuestra experiencia emocional, también depende de lo que sentimos; es decir de lo que comúnmente llamamos emociones; las sensaciones físicas de la emoción en nuestro cuerpo.

Aunque ya hemos visto que la emoción es mucho más que lo que sentimos; también es **lo que pensamos**, y la manera en que este conjunto de pensamientos y sensaciones nos lleva a **comportarnos**.



En el ejemplo anterior, la persona cuya interpretación del hecho real ha sido, que el hombre se ha equivocado al llevarse el paraguas se sorprende y se dispone a avisar rápidamente al hombre de que el paraguas no es suyo. Mientras que la persona ha pensado que le estaban robando el paraguas se ha encolerizado, se ha enfadado.

En un caso la emoción es de sorpresa mientras que en el otro la emoción es de ira, cólera, enfado.

La experiencia de nuestras emociones también depende de la manera que tenemos de comportarnos cuando sentimos una emoción; ésto es a lo que llamamos «**comportamiento**» o **conducta**. Muchas veces oímos decir de alguien que está nervioso, cuando grita y habla muy rápido como si le faltase el aire al respirar. Es el comportamiento la parte visible de la emoción (la voz elevada, y el habla entrecortada), la que nos ha hecho darnos cuenta de la emoción que la persona estaba sintiendo. No es lo que pensamos, ni lo que sentimos, sino el cómo nos comportamos, lo que podemos juzgar en nosotros mismos y en los demás como bueno o malo. Recordemos que las emociones no las elegimos, y por tanto no debemos sentirnos culpables por sentirnos enfadados, igual que no lo haríamos si sintiésemos frío o calor.

Ante las emociones que han experimentado las personas del ejemplo del paraguas: Ira y enfado en un caso y sorpresa en el otro, es lógico suponer que cada uno de ellos tendrá un comportamiento diferente, ante la misma situación.

*¿Cuáles crees tú que sería el comportamiento que tendrían en cada caso?

1) Si ha pensado que le robaban, ha sentido ira y enfado... ¿Cómo es de esperar que se comporte esta persona?

.....

2) Si ha pensado que la persona se equivocaba de paraguas, ha sentido sorpresa... ¿Cómo es de esperar que se comporte esta persona?

.....

Efectivamente... La persona que ha pensado que le estaban robando, y por lo tanto se ha enfadado, se ha dirigido con gran enfado ha detener de manera agresiva, enfrentándose a la persona que se llevaba el paraguas. Por otro lado la persona que simplemente ha pensado que la persona que se llevaba el paraguas se estaba equivocando, se ha sorprendido al verle coger el paraguas y ha ido a comentarle al hombre que el paraguas era suyo, y que tenía la impresión de que se estaba equivocando. Ante este comentario, la persona que se llevaba el paraguas, se ha detenido a mirar el paraguas cayendo en la cuenta de que no era suyo, y de que se había dejado el suyo en la barra de la cafetería cuando había ido a pedir un café, ante lo que pide disculpas con una amble sonrisa, y ante lo que tu te sientes satisfecho contigo mismo/a, por haber actuado con tranquilidad y haber solucionado satisfactoriamente esta situación.

Este sencillo ejemplo del paraguas nos sirve para darnos cuenta de cómo las emociones que sentimos se han producido por un pensamiento que tuvimos antes, y a su vez de cómo las emociones (pensamientos + sensaciones) son como pequeños impulsos eléctricos que nos llevan a comportarnos de una manera con sentido para esa emoción. Así cuando nos sentimos tristes lloramos, cuando estamos contentos podemos cantar, ser amables, etc. Y cuando nos enfadamos podemos gritar, zarandear, o

pegar a los demás.

Este ejemplo también nos sirve para reflexionar sobre como una emoción está compuesta por algo más que lo que sentimos ante una situación, como por ejemplo ante un conflicto, ya que antes hubo unos pensamientos que hicieron nacer la emoción.

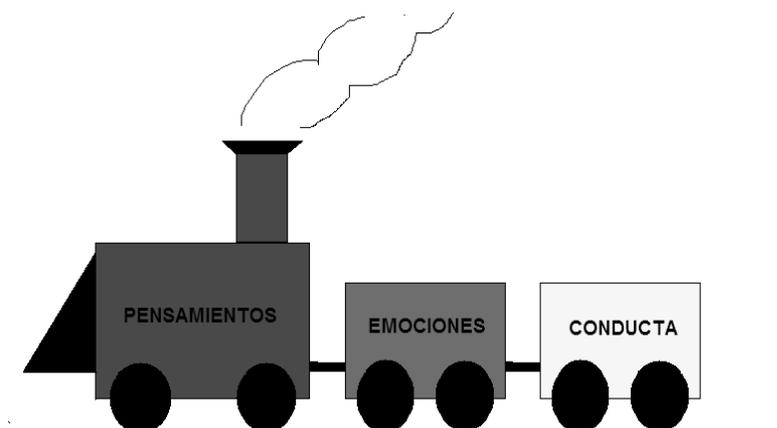
Como hemos venido viendo en este capítulo, una emoción además de por lo que sentimos en un conflicto, está compuesta por los pensamientos que hacen nacer una emoción determinada, y por la manera en que lo que pensamos nos lleva a sentirnos, así como por el comportamiento que tenemos; lo que en los conflictos es la parte visible. Lo que pensamos y decimos sólo lo sabemos nosotros, en cambio el comportamiento, como ya hemos venido explicando, es lo que vemos y por tanto podemos juzgar en nosotros mismos y en los demás.

5.2. Manejando mis emociones

Maneras de manejar mis emociones

Como ya sabemos, la emoción se compone de 3 cosas distintas, y que a la vez se relacionan entre sí. Es lo que pienso y lo que siento sobre el otro y sobre el conflicto, que afecta al cómo me comporto.

Otra manera de ver como se relacionan, pensamiento, emoción (lo que sentimos) y comportamiento, es pensar en las emociones como en un tren formado por **una locomotora** (*los pensamientos*) con **dos vagones** (*las emociones y el comportamiento o conducta*). Esta metáfora compara nuestros pensamientos a la locomotora de un tren que guía los vagones de las emociones y del comportamiento.



¡La locomotora es la que guía los vagones!

Al igual que la locomotora, es lo que pensemos sobre algo o alguien, lo que va a determinar hacia donde irán el resto de vagones. Es decir el que tengamos unos pensamientos y no otros, va a hacer que sintamos de una manera y no de otra. Veíamos en el ejemplo de la persona que se llevaba nuestro paraguas, como el pensar que se había equivocado nos llevaba a sentir la emoción de sorpresa, mientras que el pensar que nos estaba robando nos llevaba a sentir enfado. Al igual que un tren, las emociones, el primer vagón, son las que tiran del segundo vagón afectando directamente a nuestra manera de comportarnos; nuestra conducta.

Como también veíamos en el punto anterior, la emoción además de estos 3 elementos depende del *hecho real que nos sucede*; el hecho objetivo que nos hace emocionarnos. Por ejemplo unas buenas notas, ganar un partido de fútbol nos hacen alegrarnos, y discutir con un amigo nos hace enfadarnos y ponernos tristes.



¿De qué depende nuestra experiencia emocional?

1. De lo que realmente nos sucede.

“El hecho real y objetivo”

2. Del significado que le da cada persona

“Los pensamientos”

3. De las emociones

“Las reacciones físicas” de nuestro cuerpo

4. De la manera que tenemos de actuar ante las emociones.

“La Conducta / El Comportamiento”

Cada uno de estos 4 elementos (pensamientos, emociones, comportamiento, y el hecho real que nos sucede) nos proporciona la oportunidad de ser cambiado para poder manejar nuestras emociones cuando tenemos conflictos con los demás.

Por lo tanto existe una vía para manejar mis emociones que consiste en cambiar mis pensamientos para a partir de ahí, cambiar el como me siento, y el como actúo (el tren de las emociones). Como veremos más adelante, el cambiar nuestros pensamientos, es la mejor vía que tenemos las personas para aprender a manejar nuestras emociones y resolver positivamente los conflictos.

El poder elegir lo que queremos pensar es una capacidad de la mente de los seres humanos que nos hace diferentes de cualquier otro animal sobre la tierra, y es fundamental el empezar a caer en la cuenta del poder de nuestros pensamientos para dirigirlos a conseguir lo que queremos en la vida. Hemos oído hablar muchísimas veces

de la extraordinaria capacidad de nuestra mente y que de ella tan sólo utilizamos alrededor del 10%.

Pues bien el ser conscientes del poder de nuestros pensamientos para cambiar la manera en que nos sentimos ante los conflictos, y en general ante la vida, es ya comenzar a utilizar parte de ese 90% de capacidad que mantenemos inutilizada. Porque es reconocer que somos algo más que animales impulsivos guiados por sus instintos, además somos seres con la capacidad de decidir como queremos ser y como queremos comportarnos, lo que requiere de nosotros un trabajo de reflexión y aprendizaje.

Así mismo existen otras vías de poder manejar nuestras reacciones emocionales consistentes en trabajar sobre los 3 aspectos restantes de la «*Experiencia Emocional*»: Las sensaciones en nuestro cuerpo, nuestro comportamiento, y la realidad a la que decidimos prestar o no atención.

En el siguiente cuadro podemos ver recogidas las 4 maneras fundamentales que tenemos las personas de manejar nuestras emociones.

Maneras en las que puedo manejar mis emociones

1. Cambiando mis pensamientos

2. Eligiendo personas y situaciones que me generen emociones positivas

3. Cambiando las sensaciones de mi cuerpo

4. Cambiando mi comportamiento

Como ya hemos visto a través de cada uno de estos elementos, encontramos una manera de poder manejar nuestras emociones de la mejor manera para nosotros sin dejar que nos controlen, haciéndonos comportar de maneras, como en el caso de la ira, que nos hacen sentirnos mal con nosotros mismos y mantener unas malas relaciones con los demás.

Manejo mis emociones cambiando mis pensamientos

¿Que nos pasa con los pensamientos que tenemos?

¿Qué sientes si te digo que un hombre se va acercar a pegarte?

.....

¿Qué sientes si te digo que tus compañeros te van a dejar de hablar?

.....

¿Qué sientes si te digo que te van a echar del colegio?

.....

¿Qué sientes si te digo que te van a llamar para darte un premio de 1.000 €

.....

¿Qué sientes si te digo que tus amigos te van a preparar una fiesta alucinante el día de tu cumpleaños?

.....

¿Qué ha sido lo que nos ha hecho sentir esas cosas con las que sufríamos primero, y luego las del que nos hacían sentir alegría, ternura...?

¿Qué os pasó por la cabeza cuando os dije esas cosas? ¿No fueron imágenes, sonidos y sensaciones?

Pues bien, las imágenes, los sonidos y las sensaciones, son las formas de nuestros pensamientos, y si queremos cambiar la manera en que nos sentimos ante determinadas situaciones, debemos trabajar en nuestros pensamientos, cuestionándonos por qué motivos hay en nosotros mismos y en la situación de nuestra vida particular que nos hace enfadarnos tanto esas veces... ¿Es siempre culpa de la otra persona?

Distanciarse un poco de las cosas y mirarlas desde lejos, nos permite «reevaluar de una manera constructiva la situación»; es decir:

Encontrar un enfoque más positivo de la realidad.

Cambiar nuestros pensamientos consiste en cuestionar y revisar muchas interpretaciones a menudo equivocadas de la situación, y también un ejercicio de flexibilidad mental, para ver la misma situación de una manera diferente, de una manera que nos permita coger las riendas de nuestras emociones.

La diferencia entre una interpretación y otra afecta directamente a lo que se siente, por lo tanto podemos cambiar la manera de sentir ante las situaciones, cambiando nuestra manera de ver las cosas.

Los pensamientos automáticos

Imaginemos un compañero del Colegio que se lleva con frecuencia nuestros libros y cuadernos y nunca los devuelve, a pesar de que se lo hemos pedido en varias ocasiones. Cada vez que se produce esta situación nuestros pensamientos automáticos, son del tipo:

¡Lo mataría; es tan egoísta!

Estos pensamientos que surgen espontáneamente, reciben el nombre de «pensamientos automáticos»; ya que nosotros no decidimos crearlos intencionadamente.

Los pensamientos automáticos suelen tener ciertas características, que podemos ver en el siguiente cuadro:

Características de los pensamientos automáticos

Suelen no tener sentido: Como son automáticos, y nosotros no los elegimos podemos pensar cosas tan escandalosas como: «*Le mataría*»; aunque jamás hayamos pensado seriamente el hacerlo. La fuerza del pensamiento es un reflejo de la fuerza de nuestro enfado.

Solemos creérnoslos: Se producen con tanta rapidez que no los cuestionamos, lo aceptamos como una verdad: «*No tiene el menor respeto*». Surge tan rápido que solemos creérnoslo.

Los pensamientos automáticos nos pueden llevar a ver las cosas de una manera que no son. Ejemplo: Pensemos en un profesor que nos cita en su despacho para decirnos que está decepcionado por la mala relación que el alumno que ha llegado nuevo al centro dice que tiene con nosotros. Ante esta situación podrían venirnos a la mente pensamientos automáticos como los siguientes: «*Estoy metido en un buen lío*»; «*Creo que la he armado*»; «*Me va a echar del colegio*»; «*No encontraré otro colegio y no podré acabar nunca mis estudios*»; «*Mi familia me va a matar*»; La emoción que experimentamos en este caso es el miedo. Pero permanezcamos un rato más en el despacho de nuestro profesor. Está visiblemente disgustado. Deducimos que nosotros somos la causa de su enfado y nos ponemos a la defensiva. Pero al cabo de un rato nos enteramos que el alumno nuevo también ha tenido problemas con otros compañeros y que nuestro profesor está perdiendo la paciencia con él y no con nosotros.

Las situaciones estresantes, como los conflictos, suelen hacernos pensar de forma distorsionada. Aprender a evitar los pensamientos distorsionados nos ayuda a ejercer un mayor control sobre los pensamientos automáticos y a manejar las emociones.

Para reflexionar

Reflexiona sobre los pensamientos que te han conducido a emociones como la ira, la tristeza, los celos con alguna persona, en algún momento...

- ¿Qué pensamientos tuviste que te llevaron a sentir la emoción?
- Mira dentro de ti, y a tu vida... ¿Por qué que crees que en situaciones como esa te enfadas tanto?
- ¿Qué otra manera de pensar podías haber tenido para haberte sentido mejor o para haber rebajado la fuerza de la emoción, y así haber controlado la situación?

Manejo mis emociones eligiendo personas y situaciones que me transmitan emociones positivas

Otro modo en el que podemos manejar nuestras emociones es eligiendo a personas, situaciones y circunstancias que nos provocan emociones positivas, y tratando de evitar en la medida de lo posible el estar con personas y en situaciones que nos hacen sentir emociones positivas. Es importante estar rodeado de personas que nos hacen sentirnos felices importantes, queridos; así como hacer las cosas que nos hacen sentir bien con nosotros mismos.

Esto podemos hacerlo de 2 maneras distintas:

Estando con personas y en situaciones que nos hacen sentir bien; y eligiendo prestar atención a las cosas positivas»: Estando en situaciones, y eligiendo estar con personas que nos hacen sentir emociones positivas y evitando aquellas circunstancias y personas que nos transmiten emociones negativas.

Es muy importante el rodearse de personas que nos generan emociones positivas y huir de aquellas relaciones que nos transmiten emociones negativas, y que nos enganchan emocionalmente por otros motivos. Por ejemplo, podemos salir con una pareja que a pesar de que nos hace sentirnos muy mal, la aguantamos por ser un chico o chica atractivo/a físicamente.

Manejo mis emociones cambiando las sensaciones de mi cuerpo

Cómo hemos visto, uno de los componentes de la experiencia emocional son las sensaciones físicas que la emoción genera en mi cuerpo. Esto nos sugiere una tercera vía para manejar nuestras emociones: «Manejar mis emociones cambiando las sensaciones en mi cuerpo». En este campo entrarían los ejercicios de relajación y respiración, Entre las técnicas más habituales.

Manejo mis emociones cambiando mi comportamiento

El comportamiento, tercer componente de la emoción, nos plantea la cuarta vía para manejar nuestras emociones: «El cambio de mi Comportamiento».

Esto tiene su lógica, ya que las propias expresiones de la cara, de la voz, de la postura del cuerpo y de los gestos, influyen en las emociones que sentimos.

El reprimir o suprimir determinados gestos y expresión de las emociones, adoptando una actitud distinta en contra de la tendencia natural a la que nos lleva una emoción determinada, nos puede hacer descubrir que esa actitud también es posible en esa situación como actitud interna.

Ejemplo: Estoy en una fiesta charlando con un grupo de amigos, y en uno de los momentos de la conversación, uno de ellos dice algo en contra de mis ideas de un modo bastante agresivo:

¡Tú eres chorra, no te das cuenta de que eso que planteas es imposible!

Ante esta situación tú te alteras un montón, pero como hay personas alrededor y no quieres enfrentarte a esta persona, cambias tú expresión de enfado por una sonrisa artificial, abriendo los brazos y mostrando las palmas (gesto de apertura al exterior y sinceridad), le comentas a otra persona del grupo: *¡Verdad que no merece la pena tensionarse, que aquí hemos venido a divertirnos!*

Tu cómplice sonrío (ya que se ha percatado de que estas tratando de manejar tu enfado de una manera asertiva) y propone cambiar de tema hacia uno menos controvertido.

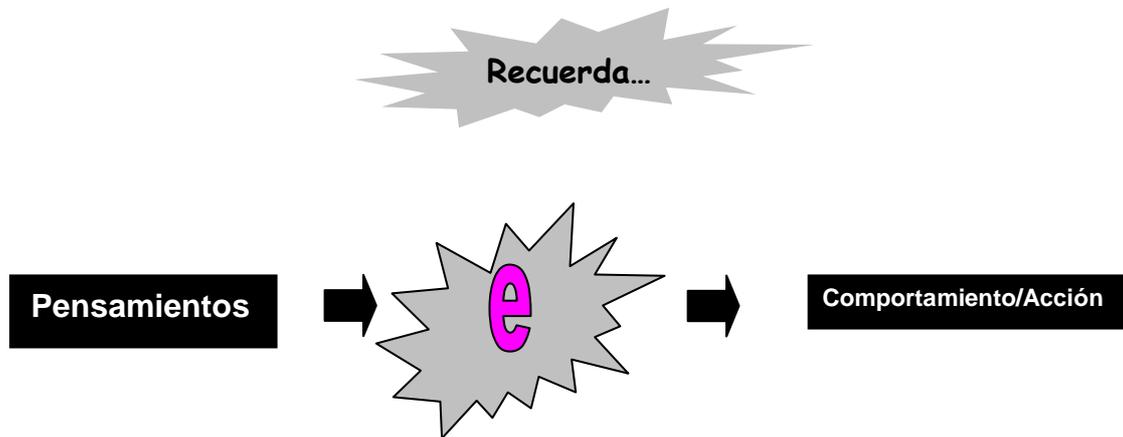
Este movimiento te ha servido para reconducir la emoción que sentías hacia otra más adecuada, cambiando tu manera de actuar.

5.3. Aprendiendo a expresar mis emociones

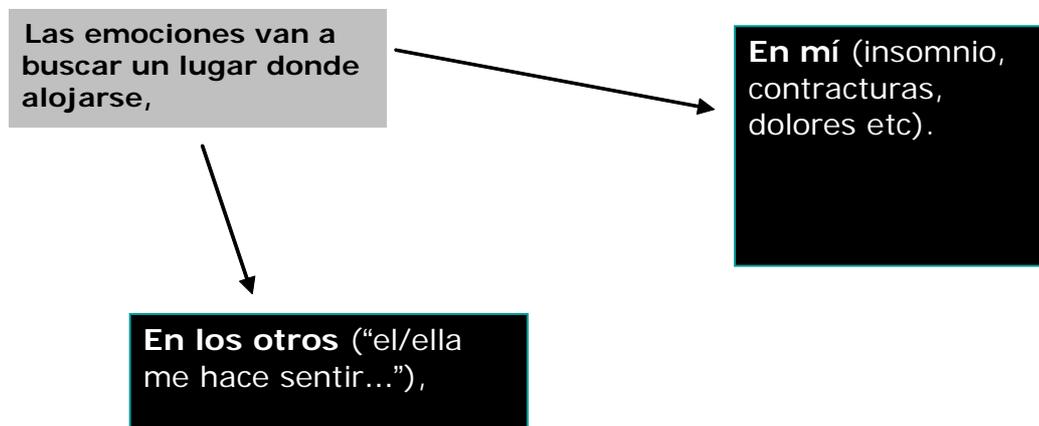
«Si las emociones no expresan de una manera se van a expresar de otra».

Cuando surgen dentro de nosotros siempre se manifiestan, como ya hemos visto,

a través del comportamiento, de la expresión, ya que son una energía que está hecha para moverse, para «ir hacia», y que como sabemos es «puesta en movimiento» por pensamientos. Es por eso que aprender a que se puedan expresar adecuadamente es no sólo aprender a convivir pacíficamente, sino a estar sanos.



Las emociones, una vez que se producen, siempre van a buscar un lugar donde alojarse, sino es en los otros («el/ella me hace sentir...»), será en mí, pudiendo desembocar en síntomas físicos (insomnio, contracturas, dolores etc).



Poder reconocer lo que sentimos, concentrando la atención en alguna emoción, haciéndonos cargo de que es propia y no «causada por», permite liberarnos de ella por el camino de la aceptación y la paciencia de sentirla hasta que se valla.

¿Cómo podemos expresar una emoción una vez que ya la estamos sintiendo?

Lo primero que debemos hacer es darnos cuenta de la emoción que estamos sintiendo, a través de alguna de las sensaciones que se producen en nuestro cuerpo, como por ejemplo tensión en el cuerpo, cambio en el ritmo o profundidad de la respiración etc, e identificar cómo se llama la emoción que estamos sintiendo. Después de poder nombrar la emoción que sentimos, es necesario darnos permiso a nosotros mismos para sentirla en profundidad. Y en tercer lugar a expresarla de manera Asertiva (que sea buena para nosotros y respetuosa con los que me rodean).

1° Darnos cuenta de la emoción que estamos sintiendo a través de alguna señal corporal.

2° Aceptarla y sentirla en profundidad.

3° Expresarla de manera "asertiva" (buena para mí y buena para los que me rodean).

¡Expresando las emociones con un nuevo lenguaje...!

"El lenguaje YO"

El Lenguaje Yo es un modo de hablar de las emociones que hace posible que las personas nos entendamos.

El Lenguaje Yo nos lleva a expresar nuestras emociones de un modo que nos va a permitir canalizar nuestras emociones de una manera, como decíamos antes: **Buena para mí y a la vez respetuosa con los que me rodean.**

Para empezar a hablar este lenguaje es necesario caer en la cuenta de que las emociones que sentimos son nuestras, y por lo tanto reconocerlo al comunicarnos con los demás.



¿Por qué el «Lenguaje YO»?

Porque el ser humano durante muchísimas generaciones hemos venido contactado con nuestras emociones de una manera, que si nos paramos a pensarlo no es real, y esto ha quedado gravado en la herencia de nuestro cerebro. Ésto nos lleva a pensar que son los demás los causantes y responsables de mi pena, de mi dolor, en definitiva, de mis emociones; Aumentando la hostilidad entre las personas, y llevándonos a *vías agresivas de solucionar los conflictos.*



“Ella me hace sentirme muy desgraciado...”;

Las personas solemos responsabilizar a los demás de nuestras emociones:

«Es que él me hace ponerme triste». «El me hace enfadar cuando se ríe de mí».

¡Y eso es algo que no le gusta a nadie!

Así por ejemplo, en vez de decirle a alguien:

«¡Odio que siempre me hagas sentir de esta manera!»

Podríamos decirle:

« ¡Cuando actúas de ese modo me siento fatal!»

De este modo reconocemos que la emoción es nuestra; ya que ocurre en nuestro interior.

Date cuenta de que además, se ha cambiado la imprecisión de «SIEMPRE», por la particularización de las situaciones ante las que me siento de esta manera contigo. De este modo minimizamos el impacto emocional de la imprecisión SIEMPRE tanto en nosotros como en la persona con la que tenemos el conflicto.

Imaginemos a un padre que está cansado y no tiene ganas de jugar con su hijo de cinco años.

Si el padre dice:

(TÚ) «**Me** estas molestando», la causa de la molestia del padre es el niño, así lo interpreta éste: «Yo soy culpable del cansancio de mi padre».

Muy distinto es si le dice:

«Estoy cansado ahora no quiero jugar».

«**Me molesta** (Yo me siento así) que insistas en jugar cuando estoy cansado».

Un conflicto esta hecho de *pensamientos negativos* sobre el otro y de *emociones*. Cuando estamos en un conflicto creemos que lo que pensamos mal del otro es cierto, y si no se empieza a dudar de esos pensamientos automáticos es muy difícil resolver el conflicto.

En vez de decir:

«él hace que me ponga triste», o «él me hace enfadar».

Podemos decir:

«Yo me pongo triste con él cuando...», o «yo me enfado con él cuando...»

Reconociendo, como decíamos antes, que las emociones las sentimos nosotros y por tanto son nuestras.

Pongamos la atención no en lo que los otros nos hacen sino en lo que nosotros sentimos; ya que «*Nosotros somos los dueños de nuestras emociones*».

Nosotros somos los dueños de nuestras emociones!

No es que tú te metas dentro de mí y me muevas unos tornillos mentales que me hacen enfadar; sino que soy yo el que reacciona ante tí «Yo me enfado contigo cuando tú haces algo; y yo me siento triste cuando...» Y como las emociones son nuestras, ya que están dentro de nosotros, es nuestra la tarea de cambiar la manera en que nos sentimos.

El pensar de esta manera nos hace por un lado caer en la cuenta de que las emociones están dentro de nosotros y las creamos nosotros a través de nuestra manera de pensar, lo que implica que si queremos cambiarlas debemos de trabajar nosotros con la reflexión y los diálogos interiores y no tanto culpar a los demás.

Por otro lado, muchas veces cuando nos sentimos mal, pensamos que la culpa es de los demás que han sido los que intencionadamente han provocado que nos sintamos así, y entonces utilizamos un lenguaje culpabilizador como el que presentábamos en los ejemplos: ¡Es que el hace que me ponga triste! O ¡Es que el me hace enfadar! Sin embargo los demás habitualmente se guían por sus propios motivos y no por el mero hecho de hacernos sentir mal. Entonces al utilizar el lenguaje yo y reconocer que

las emociones son más estoy sembrando la semilla de la duda sobre las intenciones de la persona con la que tengo el conflicto y facilitando así la comunicación con él; ya que no se está sintiendo atacado por mi manera de expresarme.

1. Lo primero que hay que hacer es reconocer nuestras emociones eligiéndola de esta lista

Para poder poner en práctica este nuevo lenguaje que sirve para hablar de nuestras emociones, lo primero que hay que hacer es reconocer la emoción que estamos sintiendo eligiéndola de la lista que presentamos a continuación.

Dolor

Enfado

Tristeza

Celos

Miedo

Vergüenza

«Cuando reconocemos nuestras emociones estás se hacen más manejables y los conflictos se pueden solucionar mejor».

2. Una vez que sabemos lo que sentimos vamos a utilizar la siguiente fórmula para expresar nuestras emociones.

Una vez que sabemos cuál es la emoción que estamos sintiendo, vamos a utilizar la fórmula que el Lenguaje Yo nos enseña para expresar nuestras emociones en los conflictos.

Fórmula para expresar emociones

Nombre: *(Siempre llamar al otro por su nombre)*

Cuando.....

Yo siento o sentí.....

Necesito o quiero.....

Vamos a ver la fórmula con un ejemplo que nos va ayudar a clarificar lo que queremos explicar.

***Ejemplo.**

Nombre: Ander

Cuando me dijiste esas cosas tan fuertes

Yo siento/sentí mucha tristeza y enfado

Necesito que me pidas perdón

La fórmula del lenguaje yo, comienza llamando a la persona a la que queremos expresar nuestra emoción o emociones por su «*nombre*». Ésto tiene sentido ya que a todos nos gusta, que los demás nos llamen por nuestro nombre, puesto que es un signo de que nos reconocen como la persona individual que somos.

Cuando:

Después debemos ser concretos en expresar cual ha sido el motivo de que nos hallamos sentido de tal manera con ellos, comenzando la frase por ejemplo con la palabra «*Cuando...*». El ser concretos al decirle a la otra persona cuál ha sido la situación que nos ha hecho, por ejemplo enfadarnos o ponernos tristes, cumple varias funciones en los conflictos. Por un lado le dice a la otra persona ante que comporta-

miento suyo nos hemos puesto tristes.

Lo que muchas veces sucede en los conflictos es que cuando sentimos en algún momento que alguien se comporta con nosotros de una determinada manera, por ejemplo egoístamente, y nos hace enfadar, solemos hablar de la siguiente manera: ¡Es que él es «*siempre*» tan egoísta conmigo...! Pero en realidad no suele ser así, lo más probable en una relación con un amigo, un familiar, o un compañero es que en ocasiones pueda ser, por ejemplo egoísta, pero probablemente en otras situaciones demostrará que es un buen amigo, compañero, o hermano. Por eso si empleamos la palabra SIEMPRE, al hablar de cómo nos sentimos con los demás, por un lado haremos enfadar a la otra persona con la que tenemos el conflicto, porque lógicamente puede pensar: «¿Cómo que siempre soy un egoísta, con la de veces que le he dejado jugar con mis cosas, o le he hecho favores?» Y esta vía de pensamiento, se va a retroalimentar de uno a otro llevándonos a que el conflicto se agrande y sea más difícil el poder resolverlo colaborativamente.

Por otro lado palabras como SIEMPRE o NUNCA, también tienen un fuerte efecto en nosotros cuando lo empleamos.

Ejemplo.

¡ÉL SIEMPRE me hace enfadar!

¡Élla NUNCA es considerada conmigo!

Cuando pensamos y decimos de alguien que «Siempre nos hace enfadar» normalmente nos lo solemos creer, ya que como hemos visto antes se trata de «*pensamientos automáticos*» que nos llegan espontáneamente a la mente; y esta manera de pensar sobre el otro nos va a hacer sentirnos tristes y dolidos; porque nos hemos creído lo que de manera automática y sin reflexionar nos hemos dicho a nosotros mismos.

«Siempre nos trata mal», o «Siempre es muy egoísta con nosotros».

Yo siento o sentí:

La tercera parte de la fórmula «*Yo siento o sentí...*» Le dice a la persona con la

que tenemos el conflicto como me siento, o me he sentido yo cuando el se ha comportado como lo ha hecho. Es importante darnos cuenta de que no decimos que el me ha hecho sentir; sino que decimos que «nosotros somos los que hemos sentido», reconociendo como venimos explicando que nosotros somos los dueños de nuestras emociones.

Necesito o quiero:

La cuarta parte de la fórmula, «*Necesito o quiero...*» pide a la otra persona el cambio de comportamiento que nos gustaría de él para dejar de estar dolidos, tristes, enfadados...

Vamos a ver otro ejemplo sobre la manera de emplear el Lenguaje Yo que nos puede ayudar a situarnos mejor.

***Ejemplo.**

Nombre: Mikel

Cuando Te mosqueaste por mis bromas

Yo sentí mucha rabia y también tristeza

Necesito que entiendas que no te quise ofender, yo soy así... bromista, es solo por que me gusta divertirme, además quiero que nunca más me digas que la gente va a pasar de mí por que soy un vacilón. Me ha hecho sentirme muy mal.

Para reflexionar

Pensar en una situación de ira en un conflicto que hayamos tenido en la que hallamos manejado la ira negativamente, y tratar de reproducir lo que le diríamos a la persona en la misma situación utilizando el lenguaje YO.

Nombre:

Cuando

Yo siento/sentí

Necesito o quiero

Una trampa en el Lenguaje Yo

La fórmula del lenguaje Yo puede tener una trampa. A ver si somos capaces de darnos cuenta en el siguiente ejemplo:

«Yo me enfado con el y me pongo triste porque es un vacilón y me llama chulo y además me dice que me voy a quedar sólo».

¿Dónde está la trampa que hace que siga el enfado y siga la pelea?

Cuando se dice «**Porque**».

¿Entonces no se puede decir por qué estamos enfadados, celosos, tristes o tenemos miedo?

Si, pero siempre que hablemos de nosotros mismos, y no de lo que han hecho los demás, ya que se sentirán atacados y será muy difícil llegar a un acuerdo con ellos.

Ésto lo podemos ver más claro con el siguiente ejemplo.

Por ejemplo podemos decir. Por que yo soy una persona a la que no le gusta nada quedarse sólo, ya que cuando era pequeño me dejaban mucho tiempo sólo en casa y tenía mucho miedo.

Por ejemplo podemos decir. Yo me enfado con él porque soy una persona muy sensible y hago esfuerzos para no tener mal olor, pero es que sudo mucho en el recreo, y además me siento muy triste cuando me lo dice un amigo.

Un secreto sobre el lenguaje Yo...

De las emociones de la lista hay dos que siempre están y que a veces se disfrazan de las otras, pero que en el fondo siempre están.

Dolor

Enfado

Tristeza

Celos

Miedo

Vergüenza

¿Cuáles son?

EL MIEDO y EL DOLOR.

El Miedo

El Dolor

El miedo y el dolor se disfrazan de:

Tristeza

Enfado

Celos

Vergüenza

Y siempre que nos enfadamos o estamos tristes, celosos o avergonzados es porque primero tuvimos mucho miedo o nos dolió algo profundamente en el corazón.

¿Entonces las personas agresivas se comportan así porque son miedosos y sienten dolor muy fácilmente...?

Efectivamente cuando veamos a personas violentas o que se comportan de manera agresiva con los demás, podremos darnos cuenta de que en realidad se trata de personas que sienten tristeza y dolor con mucha facilidad.

El «Lenguaje YO» y los conflictos.

Es fascinante observar al emplearlo como la comunicación se vuelve más suave y comienza a fluir y **se abandonan las actitudes ataque-defensa**; ya que no se responsabiliza al otro de nuestros sentimientos, y además se invita a la otra parte a entrar en una comunicación más positiva para los dos.

Implica un giro de 360° en nuestros esquemas mentales.

Nos hace dudar de que nuestros juicios sobre los demás sean verdaderos, en definitiva, **nos hace asumir la responsabilidad y el poder sobre nuestras propias emociones.**

Si tenemos en cuenta que las emociones, forman parte del meollo del conflicto y que, CUANDO NO SE EXPRESAN SE ACTÚAN, podemos caer en la cuenta de la relevancia que tiene este trabajo con los niños y los adolescentes, para lo que es bueno que los docentes y en general los adultos, aprendamos esta manera de expresarnos y percibir el conflicto

¿Por qué funciona el lenguaje YO en los conflictos?

Si utilizamos el Lenguaje Yo tenemos muchas menos posibilidades de provocar resistencia y rebelión en la persona con la que nos comunicamos. Ya que se refiere **a un sentimiento del que lo expresa, del que se hace totalmente responsable.** El otro no es el responsable del sentimiento, por lo cual no se siente juzgado ni culpable del mismo. Ésto impide en él una reacción negativa.

Vamos a ver a través de un ejemplo la importante diferencia en la reacción hacia los mensajes YO y los mensajes TÚ, transmitidos por un docente una vez que un alumno le contesta de malas maneras.

1) «Me enfado mucho cuando me contestas de esa manera, Yo te respeto a ti y no me gusta recibir un trato que me parece irrespetuoso».

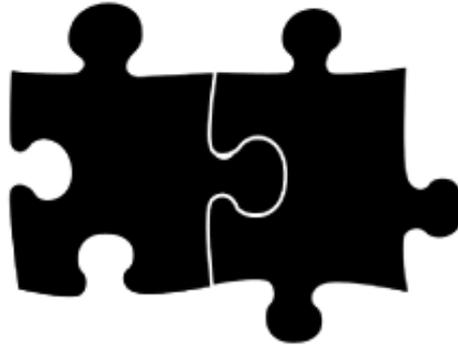
2) «Eso es ser un alumno maleducado y desconsiderado».

El mensaje número 1) únicamente transmite al alumno como se ha sentido el profesor al recibir esta contestación.

El mensaje número 2) le dice al chico que fue irrespetuoso y desconsiderado, es decir, que emite un juicio sobre su persona. Esto hará al alumno resistirse y sentirse invadido por el pensamiento del adulto.

«Un mensaje YO» le dice al alumno que le estamos proporcionando la responsabilidad, confiando en que él puede manejar la situación de una forma constructiva, que respetará sus necesidades, dándole la oportunidad de que empiece a comportarse como es debido.

III. Para colaborar hay que negociar



Este último módulo nos lleva a la necesidad de integrar todo lo que ya sabemos sobre los conflictos en un método que reúna las características de ser lo más sencillo posible de comprender y también de llevar a la práctica con el fin de utilizarlo de manera natural en nuestras relaciones del día a día con la familia, amigos o en el colegio o trabajo.

Introducimos este último módulo con el objetivo de sintetizar y dar a conocer a las personas la manera de trabajar en la negociación y mediación profesional, bien porque busquen su propio desarrollo personal, o porque quieran trabajar en la educación para la convivencia y el desarrollo individual de las y los adolescentes.

El método que presentamos está basado en la negociación del proyecto Harvard, empleado mundialmente por negociadores internacionales, que al igual que este libro se centra en la integración de los deseos de las personas cuando tienen un conflicto, de manera que los de ambos puedan ser atendidos.

Además el método que presentamos marca la mejor manera de relacionarnos con la o las personas con las que tenemos el conflicto para llegar a una buena manera de conducir nuestras diferencias, integrándose los conceptos vistos en capítulos anteriores en lo que a asertividad, manejo y expresión de emociones se refiere.

En la última fase del método se introducen guías para llevar a cabo la fase de generación de soluciones que existe en la negociación colaborativa.

Queremos resaltar que se ha tratado de simplificar al máximo el método de la negociación por un motivo fundamental. Queríamos hacer llegar a todos los ámbitos en los que las personas nos relacionamos, familia, escuela, trabajo y comunidad, la idea central que está detrás de la negociación colaborativa, empleada en negociacio-

nes entre países, entre empresas, y en la mediación de conflictos, que en tantos países ha demostrado ser más positiva en todos los sentidos que las negociaciones duras o los tribunales.

6. Negociando nuestros conflictos

6.1. ¿Qué es la negociación?

Te guste o no, ya eres un negociador. La negociación la practicamos todos los días, por lo que empieza a dejar de pensar en ella como algo que sólo hacen los presidentes de países o jefes de empresas. La gente negocia incluso cuando piensa que no lo está haciendo, negociamos con nuestra pareja para escoger el lugar al que vamos a ir a cenar, con nuestros amigos el lugar al que iremos de vacaciones, o cuando somos más jóvenes con nuestros padres la hora de llegar a casa los fines de semana.

«La negociación es la manera de conseguir de los demás aquello que queremos»

Si nos paramos a pensar qué es una negociación, nos daremos cuenta de que en realidad está hecha de:

Conversaciones entre dos o más personas que tienen un conflicto, en las que ambas partes quieren conseguir algo del otro; es decir: Alcanzar un acuerdo.

Para negociar unos con otros es fundamental el que tengamos algunos intereses compartidos con ellos, y otros que son opuestos entre sí.

A pesar de que las personas negociamos todos los días para solucionar nuestros conflictos con los demás, no es fácil hacerlo bien. Por lo general, solemos ver sólo dos formas de negociar: «La blanda» y «La dura» ambos tipos de negociación forman lo que llamamos «Las negociaciones por posiciones»; ya que en definitiva se está tratando de solucionar el conflicto a través de las posiciones y no de los intereses, como veíamos en el capítulo 3 al hablar de posiciones, intereses y necesidades.

El negociador blando

Quiere evitar enfrentarse con la persona con la que tiene el conflicto, y por lo tanto cede fácilmente a lo que ella quiere a fin de llegar a un acuerdo y no estropear su relación. Podemos fácilmente encontrar parecidos entre esta manera de negociar y el estilo sumiso de manejar los conflictos ya que en definitiva la persona que está negociando de manera blanda está tomando una vía sumisa de manejar el conflicto; es decir está cediendo a las posiciones (reivindicaciones del otro) de cara a que éste no se resienta.

El negociador duro

Considera el conflicto como una lucha con el otro, y piensa que la persona que adopta la posición más dura y la mantiene durante más tiempo es la que gana; es decir la que consigue solucionar el conflicto como ella quiere.

La persona que lleva a cabo una negociación dura estaría utilizando la vía competitiva, o dominante de manejar los conflictos que veíamos en el capítulo 2. El negociador duro sólo quiere ganar, dominar, pero lo que suele ocurrir es que su manera competitiva de comportarse puede provocar en los demás un comportamiento igual de duro que el suyo, que por un lado hace muy difícil el solucionar el conflicto, y por otro deteriora nuestras relaciones con los demás.

Existe una tercera manera de negociar nuestros conflictos con los demás, una negociación que no es ni dura, ni blanda; es «*la negociación colaborativa*». La negociación colaborativa está basada en la colaboración como vía de afrontar los conflictos que presentábamos en el módulo 1, y nos proporciona a las personas, un método, para poder negociar nuestros conflictos, como venimos resaltando a lo largo del libro, de manera buena para mí y para los demás. La negociación Colaborativa es *dura* con el problema que tenemos y *blanda* con las personas con las que lo tenemos. Nos enseña la forma de obtener aquello que queremos sin dejar de ser honrado. Nos permite ser justos y a la vez protegernos contra aquellos que quieren aprovecharse de nosotros.

6.2. La negociación puede ser: Por posiciones (Blanda o dura) y colaborativa

Discutir las posiciones resuelve mal los conflictos

Recuerda

Cuando tratamos de solucionar nuestros conflictos discutiendo sobre las posiciones de cada uno, nos encerramos más en ellas.



***posiciones:** Cuando hablamos de posiciones nos estamos refiriendo a las reivindicaciones de las personas en los conflictos; es decir a lo que piden las partes cuando surge el conflicto.

***Los intereses** son la respuesta al «por qué» de las posiciones.

Pirámide PIN de posiciones, intereses y necesidades

POSICIONES:
¿Qué quiere?

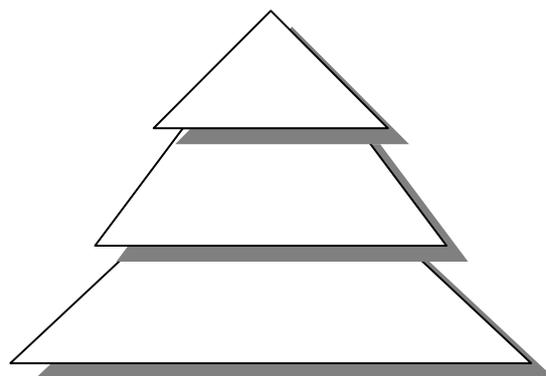
Lo que afirmamos
NEGOCIABLE

INTERESES
¿Por qué lo quiere?

Lo que deseamos
NEGOCIABLE

NECESIDADES
¿Para qué lo necesita?

Lo que necesitamos
NO NEGOCIABLE



Cuanto más esfuerzo dedicamos en aclarar nuestra posición y defenderla contra los ataques, más comprometidos nos sentimos con ella. Entonces será mucho más difícil solucionar el conflicto ya que nuestro ego se ha identificado con nuestra posición y nos tomamos el asunto como algo personal. Ya no sentimos que la persona con la

que tenemos el conflicto nos está diciendo que no a una idea o a una sugerencia nuestra, sino que nos lo tomamos como un ataque hacia nuestra persona, por lo que trataremos de no quedar mal y de defender nuestra posición a toda costa, haciendo cada vez menos probable el integrar los intereses de ambos en una solución satisfactoria para los dos.

Discutir las posiciones pone en peligro nuestras relaciones

Las negociaciones por posiciones, se convierten en una lucha por ver quién de los dos nos salimos con la nuestra. Cada uno de nosotros intentamos hacer al otro cambiar su posición.

«No pienso ceder, si quieres quedar conmigo será para ver la película del cine que te dije ayer, o no iremos».

Como consecuencia de las posiciones enfrentadas, aparecen emociones como la ira o la rabia que ya veíamos en el capítulo 5: «*Las emociones y los conflictos*» como se producen dentro de nosotros. La negociación por posiciones produce en nosotros estas emociones que son negativas para solucionar los conflictos, por que nos vemos cediendo ante la rígida voluntad del otro mientras nuestros intereses pasan desapercibidos. Así vemos como negociar las posiciones crea tensiones, y a veces destroza la relación que existía con un familiar, un amigo/a, o un compañero/a.

Ser amable y simpático tampoco soluciona conflictos

Son muchas las personas que intuitivamente se dan cuenta de lo problemática que puede ser una negociación por posiciones dura (estilo competitivo de manejar los conflictos), especialmente cuando la negociación es con un familiar, un amigo, un cliente o alguien con el que queremos seguir manteniendo una buena relación. Estas perso-

nas suelen utilizar un estilo más suave de negociación. En vez de ver a la persona con la que tienen el problema como un enemigo prefieren verla como un amigo. En vez de ver que lo más importante es el conseguir lo que ellas quieren, suelen pensar que lo importante es conseguir llegar a un acuerdo para poder seguirse llevando bien con los demás. Efectivamente la negociación por posiciones blanda (comparable al estilo sumiso de afrontar los conflictos) hace énfasis en construir y mantener una relación. Pero es muy importante caer en la cuenta de que si adoptamos un estilo sumiso, o de negociación blanda en nuestros conflictos corremos el grave riesgo de caer en manos de personas que desarrollan un juego duro y vernos indefensos ante su manera de actuar.

En contra de la negociación por posiciones; ya sea ésta dura o blanda, aparece «*la negociación colaborativa*» de la que, en realidad, venimos hablando a lo largo de todo este libro. Este estilo de negociación puede resumirse en cuatro puntos básicos que forman un sencillo método de negociación por fases que puede utilizarse en los conflictos de la vida cotidiana, y que veremos en el siguiente punto.

Los tres estilos de negociación y sus características

Negociación Blanda	Negociación dura	Negociación colaborativa
Las personas son amigas	Las personas son enemigas	Las personas son solucionadores de problemas
El objetivo es el acuerdo para mantener una buena relación	El objetivo es la victoria	El objetivo es una sabia decisión que se alcance de manera amigable
Cede para mantener la relación	Exige como una condición para mantener la relación	Separa a las personas del problema
Se blando con los demás y con el problema	Se duro con los demás y con el problema	Se blando con los demás y duro con el problema
Confía en los demás	Desconfía de los demás	Compórtate de una manera que no tenga nada que ver con la confianza
Cambia fácilmente tu posición	No cambies bajo ningún concepto tu posición.	Céntrate en los intereses no en las posiciones
Ofrece cosas	Amenaza	Descubre intereses

6.3. Las fases de la Negociación Colaborativa: «El método»

La negociación colaborativa consiste en un sencillo método para resolver nuestros conflictos que nos da cuatro claves para manejarnos cuando tenemos conflictos con otras personas. Estas claves nos hacen prestar atención a cuatro aspectos fundamentales como son: «NORMAS, PERSONAS, INTERESES y OPCIONES». El seguir ordenadamente las cuatro fases del método representa una oportunidad para poder hacer frente a nuestros conflictos desde la colaboración.

FASES DE LA NEGOCIACIÓN COLABORATIVA

F1. NORMAS: Antes de empezar a negociar establecer unas normas mínimas.

F2. PERSONAS: Separa a las personas del problema.

F3. INTERESES: Céntrate en los intereses, no en las posiciones.

F4. OPCIONES: Antes de decidir lo que vais a hacer, pensar en diferentes posibilidades.

6.3.1. FASE 1. NORMAS

«Antes de empezar a negociar debemos marcar unas normas mínimas que las personas en el conflicto debemos seguir»

Para poder llevar a cabo una negociación en la cual se puedan hablar y entender los puntos de vista de las dos partes en el conflicto es importante establecer unas normas mínimas que marquen la manera en que nos vamos a comunicar durante la solución del conflicto.

En realidad las normas se parecen mucho a las que directa o indirectamente podemos ver reflejadas en el comportamiento de un moderador de un debate televisivo. El moderador de un debate presta atención a que las personas que participan en el debate respeten los turnos de palabra, y no se interrumpen los unos a los otros. Ésto es fundamental para que las personas nos podamos entender; ya sea en un debate o en la negociación de nuestros conflictos, *«Establecer y respetar turnos para hablar»* porque si no escuchamos los puntos de vista de la otra persona y el o ella no escucha los nuestros, va a ser muy difícil el resolver positivamente nuestros conflictos.

Por otro lado debe de dejarse bien claro que tenemos que limitarnos a explicar los hechos que nos suceden o nos han sucedido, y no acusar, ni descalificar, ni insultar a los demás; ya que en la negociación colaborativa se trata de centrarnos en encontrar una solución entre los dos a nuestro problema, y no en atacar y culpabilizar a los demás de éstos. Este aspecto lo vamos a ver con más detalle en la fase 2 de *«Separa a las personas del problema»*.

La tercera norma básica, *«Antes de hablar escuchar a la otra parte»*, está dirigida también a las dos partes de la negociación para que tengan muy en cuenta que no hay que correr por explicar nuestro punto de vista, y que es mucho más recomendable para nosotros el escuchar primero como ven las cosas los demás, ya que así podremos ver con más facilidad modos de integrar sus intereses con los míos.

Antes de empezar a negociar establecer las normas básicas:

Las normas básicas de la negociación

1. No interrumpir: Respetar los turnos de palabra.
2. No ataques personales, descalificaciones ni acusaciones (ceñirse a los hechos).
3. Antes de hablar escuchar cómo lo ve la otra persona.

6.3.2. FASE 2. PERSONAS: Separa a las personas del problema

¿Qué tenemos que conseguir en esta fase?

Explicar cada uno el problema a nuestra manera lo más claramente posible.

Lo importante es **COMPRENDER** antes de **EXPLICAR**.

Es mejor comprender el punto de vista del otro antes de explicar el mío, ya que esto hará que nos escuche después con mayor atención, además de ayudarme a mí a visualizar una solución en la que tengan cabida los deseos de los dos.

Comenzar preguntándole a la otra persona:

Según tú... ¿Qué dirías que ha pasado? (vista al pasado):
¿Cómo ves tú el problema?
Etc.



Ten en cuenta que las personas en los conflictos necesitamos:

- Expresarnos y desahogarnos
- Ser escuchados

- Reconocer verdades, sentimientos, responsabilidades y preocupaciones.

¿Cómo lo hacemos?

- Escuchando antes de hablar
- Separando a la persona del problema
- Manteniendo una actitud asertiva
- Permitiendo que los demás se liberen de sus emociones
- Expresando mis emociones con el lenguaje Yo.
- Aceptando que la otra persona también puede tener un punto de vista distinto al nuestro.
- Poniéndome en el lugar del otro.
- Generando un clima de confianza con la otra persona

Qué hay que tener en cuenta en esta fase

- Él también es una persona
- Mantén una buena relación con la persona con la que buscas una solución.
- Comprende como ve él las cosas
- No le culpes a él del problema
- Trabaja con las emociones

A continuación vamos a desarrollar cada uno de los puntos que son importantes tener en cuenta en esta segunda fase de la negociación de conflictos.

El también es una persona

Todo el mundo sabe lo duro que es tratar un problema sin que los demás hagan malas interpretaciones de nuestro comportamiento, se enfaden o se alteren, tomándose las cosas de forma personal. Ésto es normal si nos paramos a pensar en algo que a primera vista puede parecer una obviedad...

«*El también es una persona*», y como persona que es tiene emociones como tú. Emociones que como las tuyas se van a ver involucradas en el conflicto, como explicá-

bamos en profundidad en el capítulo 5.

Sin embargo cuando estamos en un conflicto es fácil de olvidar que «la otra parte» también es un ser humano. Reacciona emocionalmente ante nosotros, tiene valores muy arraigados en su personalidad, una historia de vida diferente a la nuestra y un punto de vista propio. Igual que tú. Por lo tanto ellos igual que tú se enfadan, se deprimen, tienen miedo, se sienten frustrados y ofendidos.

No tener esto presente cuando comenzamos a enfrentarnos a un conflicto puede ser desastroso. No importa en que fase de la negociación nos encontremos, estemos en la fase 3 identificando intereses o en la fase 4 concluyendo con una solución, vale la pena hacerse a uno mismo esta pregunta:

«¿Estoy prestando también atención al problema que me presenta la otra persona?»

Mantén una buena relación con la persona con la que buscas una solución

En los conflictos queremos conseguir una solución que satisfice nuestros intereses; sin embargo también debemos saber que *«es muy importante el mantener una buena relación con la persona con la que estamos buscando una solución»*. Una buena relación que dure por lo menos hasta haber encontrado una solución, luego igual tal vez no nos volvemos a ver como en el caso de un conflicto entre conductores por ver de quien es la culpa del golpe. Pero al menos hasta haber solucionado el conflicto queremos tener la seguridad de que éste se solucionará bien.

El buen negociador sabe que además de conseguir una buena solución para él, también debe tener un interés real en la otra persona.

Por ejemplo un vendedor quiere sacar un beneficio de su venta y a la vez que el cliente salga contento de la tienda y se convierta en habitual. O por ejemplo unos amigos pueden cada uno de ellos querer ir a ver una película diferente al cine, y sin embargo no pondrían en juego su amistad por no ponerse de acuerdo.

De poco les sirve en realidad a este vendedor si con una negociación dura consigue realizar la venta pero el cliente se siente estafado con la compra, no vuelve a comprar ahí y habla nefastamente de la tienda a sus conocidos. Y de muy poco les sirve a estos amigos ir a ver la película que querían si con ello pierden su amistad, renunciando a todos los ratos agradables que pasaban el uno con el otro.

Por lo tanto para negociar bien hay que saber que no sólo es importante salirnos con la nuestra en los conflictos, sino que además hay que procurar mantener una buena relación cuando los solucionamos, porque además es darnos cuenta de que nuestras relaciones con los demás (familiares, amigos, etc.) son de las cosas más importantes que tenemos.

Comprende cómo ve las cosas la otra persona

Comprender la forma en que piensa la otra parte no es simplemente algo de utilidad para solucionar nuestro problema, nuestro problema es su manera de pensar. Es importante darnos cuenta de que «*la diferencia entre nosotros*», lo que llamábamos en el capítulo 1 la «*raíz del conflicto*», es una diferencia que está en tus pensamientos y en los míos y como ya sabemos crea emociones que nos hacen comportarnos de una manera relacionada con la emoción.

Cuando dos personas se pelean, suelen hacerlo por culpa de un objeto como un paraguas, o por algo que ha ocurrido, cada uno de ellos puede decir que la culpa fue del otro. Sin embargo, el conflicto no está en la realidad: «*El hecho real que nos sucede*», aspecto que veíamos en el punto 5.1. Comprendiendo mis emociones. El conflicto está en la mente de las personas y la verdad no es más que una manera más, puede que sea buena o puede que no, de mirar al problema para hacer frente a la diferencia.

Cómo ya veíamos en el capítulo 5, las personas pensamos de maneras muy diferentes cuando nos sucede algo. Así en el ejemplo del hombre que se llevaba nuestro paraguas una persona pensaba que el hombre se estaba equivocando mientras que el otro veía unas malas intenciones en el hecho de robar el paraguas en un día de lluvia. Esta manera de ver la vida que tenemos las personas y que es diferente de unos a otros en función de nuestras experiencias y la historia de nuestra vida se llaman «*percepciones*», y como ya hemos visto a lo largo de este libro, en la solución de los conflictos es de suma importancia, ya que las personas tenemos distintas maneras de ver un mismo conflicto.



Podemos definir la **percepción** como la función de nuestra mente por la que captamos la información del exterior y le damos un sentido para nosotros en forma de pensamientos

Como ya sabemos, la percepción no depende solo del «*hecho real que nos sucede*», esta afectada por nuestras experiencias, expectativas, esperanzas, miedos, necesidades y recuerdos.

Ponte en el lugar del otro.

La manera en que vemos el mundo depende del lugar en el que estemos situados. De entre todos los detalles del conflicto, las personas tendemos a fijarnos en esos aspectos que confirman nuestra manera de pensar y a no hacer caso a aquellos detalles que van en contra de ella. Es muy normal que cada persona en un conflicto pueda fijarse sólo en su circunstancia personal, y en los defectos de la otra parte. Sin embargo la capacidad de imaginarnos el problema como lo ve la otra parte es una de las habilidades más importantes que un solucionador de conflictos puede tener.

No basta con saber que los demás ven las cosas de forma distinta, si queremos influir en ellos, también necesitamos conocer su punto de vista y sentirlo con la fuerza

emocional con la que lo siente él. No basta con observarle y saber como se comporta, sino que:

«Es necesario saber como se siente uno al estar en su pellejo».

En cuanto a las percepciones durante la negociación de nuestros conflictos, es importante no emitir un juicio sobre la manera de comportarse de los demás, hasta que no hayamos «probado» sus puntos de vista. Comprender sus puntos de vista no significa estar de acuerdo con ellos.

No le culpes a él del problema

¡Si es que siempre eres igual, Cada vez que tengo algo nuevo siempre me lo tienes que romper!

Culpar a alguien es muy fácil, sobre todo si pensamos que es realmente responsable del problema. Pero aunque echar las culpas a otra persona esté justificado, acostumbra a volverse contra nosotros. Si se le ataca, la otra persona se pondrá a la defensiva y se resistirá a todo lo que tú digas. En este sentido ya veíamos al hablar del lenguaje yo en el tema de expresión de emociones, como el responsabilizar a los demás de cómo nos sentimos: ¡Es que siempre me haces llorar! pone a la defensiva a la persona con la que tratamos de resolver el conflicto, lo que lo hace muy difícil de solucionar. Si se ataca a la otra parte durante la negociación del conflicto, ésta dejará de escuchar, o devolverá el golpe con otro ataque.

Vamos a ver un ejemplo en el que un amo de casa expresa al técnico de la lavadora su malestar por la situación de su lavadora.

Ejemplo 1 (*culpabilizando al técnico*). No se puede confiar en su empresa. Cada vez que usted repara la lavadora de esta casa lo hace muy mal y se vuelve a estropear enseguida.

Ejemplo 2 (*Sin culpabilizar al técnico*). Nuestra lavadora a la que usted hace el mantenimiento se ha vuelto a estropear. Ya es la tercera vez este mes. La primera vez estuvo estropeada una semana. En esta casa no podemos estar sin lavadora, necesito una que funcione. Quiero que me aconseje sobre la forma en que podemos reducir al mínimo el riesgo de la avería de la lavadora. ¿Deberíamos cambiar de empresa de mantenimiento, demandar al fabricante, o qué?

Trabaja con las emociones

Usa el lenguaje yo para hablar de tus emociones.

Recuerda que ahora conoces un lenguaje nuevo para expresar emociones de forma que los demás no se pongan a la defensiva y se pueda negociar con ellos. Por lo tanto empleemos el lenguaje yo con la persona con la que tenemos el conflicto. No es malo hablar de ello, ni de personas débiles. Además si utilizamos en la negociación del conflicto el lenguaje yo conseguiremos dos efectos. Por un lado conseguiremos expresar lo que nos sucede y cómo nos sentimos haciendo que los demás no se sientan atacados y nos escuchen. Además el emplear el lenguaje yo en los conflictos anima a la otra parte a utilizar el mismo lenguaje con nosotros.

Permite que el otro se libere de sus emociones.

Una forma muy eficaz de poder manejar las emociones negativas del otro, como la ira o el dolor en un conflicto es ayudarles a liberarse de esos sentimientos. Recordamos como en el capítulo de expresión de emociones decíamos que una emoción, una vez que se produce es una energía que esta hecha para ponerse en movimiento, para salir al exterior de una u otra forma. Pues bien, se consigue que los demás liberen sus emociones pidiéndoles que nos cuenten sus quejas.

Ejemplo. Si llegamos a casa queriéndole contar a nuestro hermano mayor lo mal que nos ha ido hoy el día, nos sentiremos aún peor si el nos dice: «no te molestes en contármelo, estoy seguro de que tuviste un día difícil».

El sacar nuestras emociones al exterior, es un momento normal de los conflictos y nos va a permitir después el tratar el asunto de una forma más relajada y racional, para poder identificar nuestros intereses. Por lo que invitémosle amablemente a que nos cuente sus quejas. El que el otro libere sus emociones va a ser bueno para después poder negociar con él. Por lo tanto debemos evitar reaccionar ante sus explosiones emocionales y pensar que primero necesita liberarse de la carga de sus emociones, tal vez como nosotros, para después poder entablar con él una negociación racional. Lo mejor en los casos en que el otro explota es no interferir demasiado y dejarle que grite cuanto tenga que gritar. No es el momento de entrar en razonamientos con él.

Esperemos a ver si se libera de la emoción, para después continuar con la conversación.

6.3.3. FASE 3. INTERESES:

Céntrate en los intereses, no en las posiciones

Tras haber entendido y explicado como ve la otra persona y nosotros el conflicto, es el momento idóneo de la negociación para trabajar con los intereses. Hasta ahora es posible que se hayan manifestado las emociones del conflicto al hablar de como vemos las cosas las personas. También cada persona hemos hablado de nuestras posiciones en los conflictos. Recordemos que las posiciones son lo que responde a la pregunta de *¿Qué queremos?*, es decir, nuestras exigencias.

Recordemos el ejemplo de la pareja en la que las respectivas posiciones eran: Uno ir a Canarias y el otro ir a Asturias, o el ejemplo de los dos amigos en los que sus respectivas posiciones eran ir a ver una película diferente cada uno, o el ejemplo de las hermanas y la naranja, en la que las posiciones de las dos eran: «El conseguir la naranja». Todo esto está sobre la mesa ya, y ahora es el momento de trabajar con los intereses, tanto con los de la otra persona como de los nuestros. En líneas generales nuestra actuación durante esta fase se dirigirá a descubrir los intereses de la otra persona y a expresar los míos, de tal manera que en la siguiente fase de crear opciones podamos utilizarlos para crear posibles soluciones.

Qué hay que tener en cuenta en esta fase

- Detrás de las posturas enfrentadas hay intereses compartidos y otros en conflicto.
- Descubro los intereses del otro
- Necesito hablar de mis intereses.
- La receta mágica es... Se duro con el problema y suave con las personas

A lo largo de este libro hemos puesto todo nuestro empeño en explicar esta visión de los conflictos desde la colaboración como vía para manejarlos. Queriendo dejar patente que cuando hablamos de colaboración, no hablamos de una colaboración

altruista con un beneficio para los demás que en un momento dado puede jugar en mi contra. Ni de una colaboración entre iguales por que así nos lo dicta una moral superior a la nuestra. Ésta es una colaboración basada en la inteligencia, el pensamiento y la evolución. En la inteligencia de comprender que hay otras maneras de conseguir lo que yo quiero sin tener que usar la fuerza, la intimidación o cualquier otra actitud de dominio. En el pensamiento porque nos hace utilizar nuestro pensamiento para cambiar nuestros esquemas mentales y darnos cuenta de que hay espacio para ti y para mí. Y en la evolución porque implica una evolución en la manera de pensar y actuar ante los conflictos, dejando de utilizar actitudes tan antiguas como la hostilidad o la rivalidad y cambiándolas por el pensamiento, ya que es lo que se espera de nosotros en el siglo XXI.

Veíamos como la colaboración se edifica sobre la base de la integración de tus intereses con los míos, y no en defender mejor que él otro nuestra postura, como en el estilo competitivo, o negociación dura. En este punto nos vamos a centrar en cómo trabajar con eso que ya conocemos que son las posiciones y los intereses, cuando estamos negociando en los conflictos.

Detrás de las posturas enfrentadas hay intereses compartidos y otros en conflicto.

Muchas veces pensamos que como la posición del otro choca con la mía, sus intereses también van a chocar, o ser diferentes a los míos.

Si tenemos un interés en defendernos es porque ellos quieren atacarnos. Si tenemos interés en reducir el alquiler, seguro que pensamos que nuestro casero quiere subírnoslo. Pero si ambas partes del conflicto hablamos sobre nuestros intereses, nos daremos cuenta de que hay muchos más intereses compartidos que los que se oponen.

Podemos ver los intereses que un inquilino comparte con un posible casero:

1. Los dos quieren estabilidad. Uno quiere una dirección permanente y el otro unos ingresos regulares.
2. A ambos les gustaría ver que el apartamento se conserva en buen estado.

Al inquilino porque va a vivir allí, y al casero por que quiere aumentar o conservar su valor.

3. Los dos quieren tener una buena relación con el otro. El casero quiere que el inquilino le pague a tiempo, y el inquilino que el casero le haga las reparaciones necesarias.

Pensemos en el ejemplo de las hermanas y la naranja en como fue posible una solución buena para las dos porque sus intereses eran diferentes, una quería el zumo y la otra la piel para aromatizar el pastel.

Muchas veces en una negociación, y por lo tanto así en la negociación de nuestros conflictos del día a día, el acuerdo es posible precisamente porque los intereses son diferentes.

Descubro los intereses del otro

Preguntando ¿Por qué? Y ¿Para qué?

Una manera de descubrirlos es «poniéndonos en el lugar del otro». Escuchando cada una de sus reivindicaciones y preguntándonos a nosotros mismos ¿por qué querrá esto? ¿Para qué necesitará esto?

Pero por supuesto también debemos preguntárselo directamente a la persona con la que tenemos el conflicto. Al preguntárselo directamente al otro, no debe dar la sensación de que le estamos pidiendo una justificación, sino que tiene que quedar claro que queremos comprenderle a él. Recordando la pirámide PIN de posiciones, intereses y necesidades, veíamos que para descubrir los intereses y necesidades que se esconden detrás de las posiciones de las personas en los conflictos teníamos que hacer las preguntas de *¿Por qué lo pide? Y ¿Para qué necesita lo que pide?*

Preguntar a la otra persona:

¿Por qué lo pide? Y ¿Para qué necesita lo que pide?

Ejemplo. Pensemos en las dos personas que discuten en la sala de una biblioteca por ver si dejan la ventana abierta o la cierran. Si preguntamos a una de ellas ¿Por qué pide abrir la ventana? O ¿Por qué necesita que la ventana abierta? Ésta será la puerta de entrada para conocer sus intereses y necesidades que están detrás de la reivindicación de abrir la ventana. Por ejemplo el nos puede decir que necesita aire fresco para concentrarse, ya que el ambiente está muy cargado y no logra concentrarse con el calor y el olor a sudor. Ahora que conocemos sus intereses, que son el estar en una habitación aireada y el concentrarse es mucho más fácil el poder encontrar una solución que cuando contemplábamos el problema desde las posiciones; ya que antes el asunto se limitaba a «*Abro o Cierro la ventana*».

Necesito hablar de mis intereses.

Como ya tenemos que tener claro, utilizamos la negociación para satisfacer nuestros intereses que se han visto bloqueados por el conflicto con otra u otras personas. Entonces si lo que queremos es satisfacerlos debemos tenerlos claros y después hablar de ellos, ya que si no los ponemos sobre la mesa y los compartimos con el otro ésto va a ser muy complicado. Si lo que queremos es que la otra persona tome en consideración nuestros intereses, tenemos que explicárselos. Es nuestra misión esforzarnos por explicarle con sumo detalle cuáles son nuestros intereses, de la misma manera que si vamos al médico con una infección externa en el oído en toda regla y un oído supurante, como me ocurrió a mí, y le decimos que probablemente tengamos el oído taponado por bañarnos en la playa, no esperemos conseguir mucho alivio. En mi caso me llevé un medicamento para desentaponar el oído, que no obtuvo mucho éxito, y tuve que volver al otorrino y especificarle la supuración de mi oído, para que se plantease la gravedad de la cuestión.

La mejor manera de hablar de nuestros intereses es ser concreto; ya que los detalles harán más creíble la descripción y le añadirán impacto.

Antes de hablar de mis intereses es mejor escuchar los suyos

En general, los demás escuchan mejor cuando ellos se han vaciado de lo que tenían que contar y tú les has prestado atención. Por lo que si queremos que la otra persona aprecie nuestros intereses, empezemos demostrando que comprendemos los suyos.

Además no podemos dejar de comprender que yo también necesito conocer los

intereses de él para integrarlos con los míos en una solución que consiga solucionar mí problema sin estropear la relación. Sobre todo si caemos en la cuenta de que el tener capacidad para relacionarnos positivamente con los demás es algo fundamental para nosotros; ya que nos permite hacer amigos, echarnos novio/a, conseguir un buen trabajo, y además y sin nos interesa, mantenerlos.

Muchas veces cuando estamos negociando un conflicto, nos puede suceder que nos apresuremos en buscar soluciones, pero tenemos que comprender que es importante destinar un momento preciso para cada cosa, y es éste el motivo de presentar la resolución de conflictos como una negociación con distintas fases. Es el momento de exponer nuestros intereses, y de comprender los suyos no de buscar soluciones. Es importante el asegurarse bien de que se han comprendido los intereses antes de buscar una solución que los satisface.

La receta mágica es...Se duro con el problema y suave con las personas

Duro con el problema

Puedes ser tan duro hablando de tus intereses como un negociador duro lo puede ser hablando de sus posiciones, de hecho es bueno serlo. Esta es la parte de la negociación en la que se pueden enfocar todas las emociones negativas que nos genera el conflicto.

Suave con las personas

Por otro lado si la otra persona se siente amenazada personalmente por un ataque que se hace al problema puede ponerse a la defensiva y dejar de escuchar. Por eso es importante separar a las personas del problema; ya veíamos en el módulo de «Comprendiendo los conflictos» como las personas nos involucrábamos personalmente con las posiciones que adoptamos.

«Ataca el problema sin culpar a la persona»

De hecho, debes de ir aún más lejos escúchales con respeto, muestra amabilidad. Un aspecto fundamental en la negociación de nuestros conflictos es la capacidad de explicar con exactitud y firmeza nuestros intereses y a la vez ser sumamente delicados con la persona de la manera que hemos explicado en el apartado de este capítulo de negociación, *separa el problema de las personas*. El ser duro con el problema y suave con las personas podemos relacionarlo con la idea de asertividad vista en el capítulo 4; ya que atacando de este modo la negociación estamos defendiendo nuestros intereses de una manera asertiva, es decir siendo suaves con la persona pero tratando de conseguir lo que necesitamos.

6.3.4. FASE 4. OPCIONES:

Antes de decidir lo que vais a hacer, debéis pensar en varias posibilidades.

Qué hay que tener en cuenta en esta fase

- Separar Inventar de decidir
- Buscar un beneficio mutuo

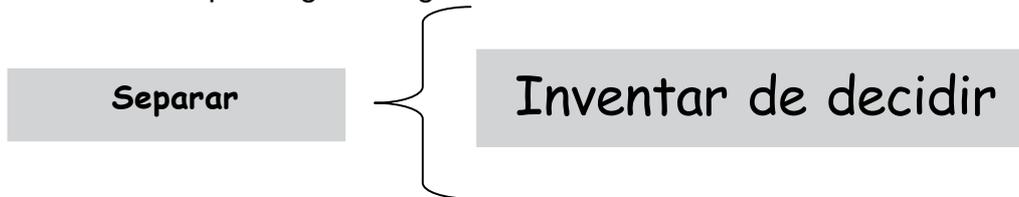
En la mayoría de las negociaciones, ya sea en las nuestras del día a día o en los despachos de los presidentes de los gobiernos, hay tres grandes obstáculos que reducen la capacidad de las personas para crear un número abundante de opciones como son:

Juzgar antes de tiempo, pensar que sólo hay una respuesta, pensar que solucionar el problema es sólo asunto mío.

Para solucionar estos obstáculos que se nos pueden presentar a la hora de buscar soluciones creativas para nuestro conflicto existe una «*receta mágica*» que consiste en: (1) *Separar el acto de inventar opciones del acto de juzgarlas*, y (2) *Buscar un beneficio mutuo*.

Separar Inventar de decidir

El juzgar estorba a la imaginación. Así que después de conocer mis intereses y los de la otra parte del conflicto, es necesario adentrarnos en la fase de llegar a una solución siguiendo esta regla: Separar los momentos en que pensamos en soluciones y los momentos en que elegimos alguna de ellas.



Utilicemos esta técnica y animemos a la otra parte a utilizarla también. Pensemos opciones y digámoslas el uno al otro sin juzgar si son buenas o malas, simplemente escuchemos. Al no pararnos a juzgar las ideas, una idea anima otra idea. Es importante no tener miedo a hacer el ridículo con lo que decimos, ya que muchas veces el encontrar soluciones originales depende de ideas locas.

¿Qué debemos tener en cuenta para separar inventar de decidir?

(1) *Trata de ponerte al lado del otro no frente a él;* ya que la posición que mantenemos fomentará unos comportamientos u otros. Si nos colocamos uno frente al otro aumentaremos nuestra tendencia a pensar en contra de él. Sin embargo si nos colocamos el uno al lado del otro, nuestros cuerpos están expresando que tú y yo estamos trabajando juntos frente al problema, no eres tú mi problema que estás frente a mí, sino que tú y yo tratamos de buscar una solución ante el problema.

(2) *Inventar;* Dejando volar vuestra imaginación, intentando conseguir un buen número de ideas viendo el problema desde distintos puntos de vista.

(3) *Seleccionar las mejores candidatas a soluciones.* Después de tener unas cuantas ideas, pensar cuales os parecen las mejores soluciones; pero... ¡Ojo todavía no es la decisión final!, simplemente estáis nominando a las mejores candidatas a solu-

ciones.

(4) *Hacer mejoras a las ideas más prometedoras.* A partir de las ideas en las que parece que estáis más de acuerdo debéis tratar de mejorarlas, y además de que sean realistas; es decir que se puedan llevar a cabo en la práctica. Si por ejemplo proponemos entrar en un banco y coger el dinero de la caja fuerte como la manera de arreglar una deuda, es posible que nos satisfaga a ambos ya que tú obtienes el dinero y yo no tengo que desembolsarlo, sin embargo las posibilidades realistas para alguien normal de hacerlo son bastante remotas.

(5) *Comparar las soluciones y decidir.*

Buscar un beneficio mutuo

Como ya hemos venido viendo en los conflictos las personas solemos pensar en la solución como en un pastel fijo; es decir cuanto menos haya para ti más habrá para mí. Pero como queremos dejar claro en este libro, ésto es así muy pocas veces, si es que lo es alguna.

Cómo negociadores que somos, necesitaremos encontrar soluciones que también dejen satisfecho al otro. Si el cliente se siente estafado probablemente no vuelva a la tienda y el vendedor habrá fracasado, si para conseguir elegir la película que ver con un amigo tengo que discutir y perderlo de muy poco me servirá ver la película que quiero.

Esquema de las 4 Fases de la Negociación Colaborativa

F1. *NORMAS*

Antes de empezar a negociar debéis establecer las normas



- No interrumpir: Respetar los turnos de palabra.
- No ataques personales, descalificaciones ni acusaciones (ceñirse a los hechos).
- Antes de hablar escuchar cómo lo ve la otra persona.

F2. *PERSONAS*

Separa a las personas del problema



**¿Qué tenemos que conseguir en esta fase?*

Definir cada uno el problema a nuestra manera lo más claramente posible (COMPRENDER y EXPLICAR).

- Escuchando antes de hablar
- Separando a la persona del problema
- Manteniendo una actitud asertiva
- Permitiendo que los demás se liberen de sus emociones
- Expresando mis emociones con el lenguaje Yo.
- Aceptando que la otra persona también puede tener un punto de vista distinto al nuestro.
- Poniéndome en el lugar del otro.
- Generando un clima de confianza con la otra persona

F3. *INTERESES*

Céntrate en los intereses no en las posiciones



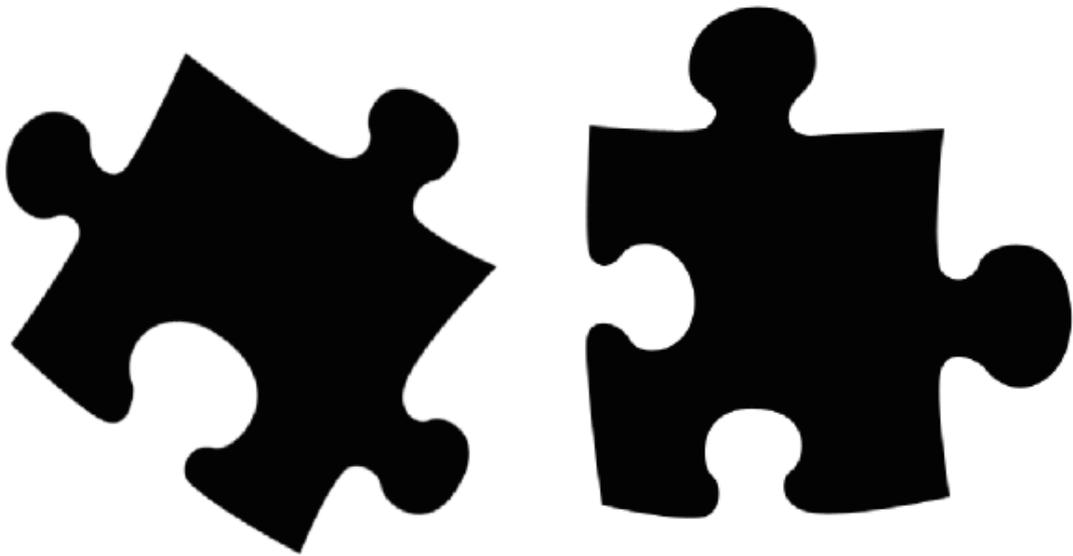
- Reacuerda que detrás de las posiciones enfrentadas hay intereses compartidos y otros en conflicto.
- Descubre los intereses del otro *¿Por qué? Y ¿Para qué?*
- Expón tus intereses.
- Se duro con el problema y suave con las personas

F4. *OPCIONES*

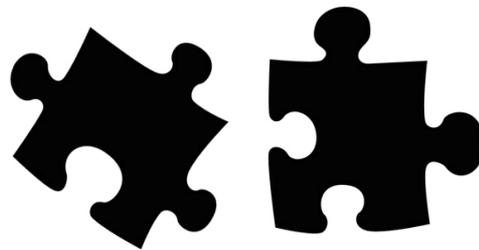
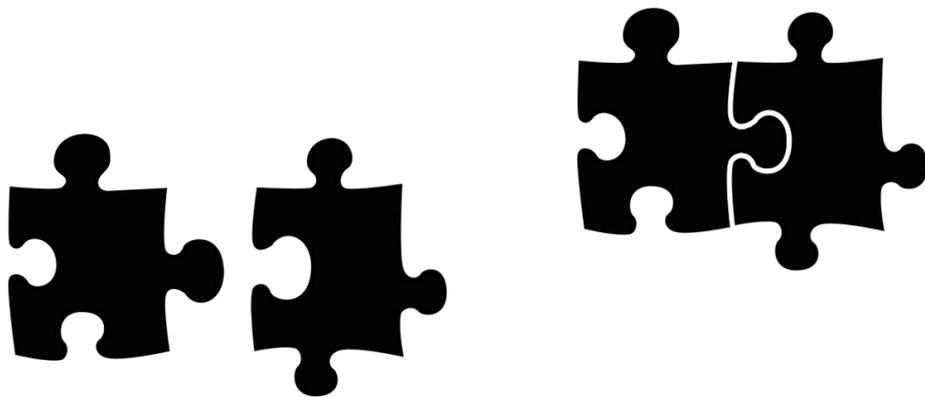
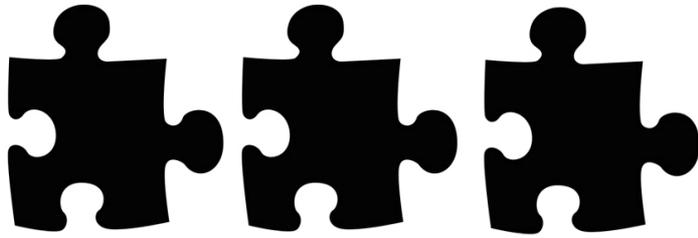
Antes de decidir lo que vais a hacer pensar en varias posibilidades

- Separar Inventar de decidir
- Buscar un beneficio mutuo

Actividades



I. Comprendiendo los conflictos



1. ¿Qué es un conflicto?

ACTIVIDAD 1: *Hip-Hop ¿qué hacer con los conflictos?*

Objetivo:

Conocer la naturaleza de los conflictos.

Procedimiento:

- 1) Escuchar, el CD de RAP: «¿Qué hacer con los conflictos?».
- 2) A modo de síntesis de esta nueva manera de entender los conflictos, explica con tus palabras qué dirías que es un conflicto de lo que has entendido en la canción (en un máximo de 5 líneas).
- 3) Después de comparar las respuestas repartir una copia de la canción a los jóvenes para que la lean y pedir a cada uno de ellos que explique cuál cree que es el significado de cada uno de los párrafos del RAP. Así mismo se puede utilizar el esquema de la canción que se presenta a continuación para cantar la canción en el aula.



¿Qué hacer con los conflictos? Duración 3,46

INTRO

-¿Qué hacer con los conflictos?- (3 veces) (susurrando).

ESTRIBILLO

-Conflictos, Peleas, broncas, movidas, jaleos, liadas, marrones.

¿Qué hacer con los Conflictos?... (4)

-Conflictos, peleas, broncas, movidas, jaleos, liadas, marrones (1)

Coros

-Y los conflictos no son, no son ni buenos ni malos afróntalos.

-¿Y los conflictos que son? Distintos puntos de vista entre tú y yo

-Escuchame brother te cuen-to, el conflicto significa diferencia,
Desencuentro, por hablar, pensar, sentir, por vivir de forma diferente te lo encuentras
siempre en frente

-E insisto, que en si no es ma-lo, no es bueno no es malo, depende lo que hagamos, con
esa diferencia que todos nos topamos, en casa, en la disco, en el centro, en el barrio.

-Insisto, insisto y vuelvo a insistir, no es bueno no es malo, depende lo que hagamos, con
esa diferencia que es una energía que puede construir, que puede destruir.

REPETIR ESTRIBILLO

-Si tienes un jaleo con al-guien, algo no funciona entre tú y ese alguien, atrapados,
bloqueados, vuestras vidas se han parado, el conflicto el escenario pa'empezar a
remediarlo.

-Escucha a este MC que te cuen-ta las oportunidades que el conflicto nos presenta, por
ejemplo conocerme, ¿cómo me sientan las cosas?, de conocer tus razones, ¿Por qué
actúas como actúas?

-También aprendemos de e-llos, de las consecuencias que nos trae el manejarlos
esquivando, dominando, tragando o colaborando, si acertamos repetimos, la liamos nos
frustramos.

RAPEO FINAL

Siglo XXI, 2-0-0-9... ¿Aún partiéndonos los cuernos como animales?

¿No es Hora ya de evolucionar, de empezar a Pensar de recapacitar? ¿Él solucionar pasando por encima a los demás a la larga no nos va a perjudicar?,

No penséis que menos que el evitar, o el dejarse dominar, intimidar, avasallar. Por eso voy de frente, lo hablo con la gente, soy suficientemente inteligente, evolucionado, transigente, se que hay espacio para los dos si pensamos creativamente

Pienso en el conflicto como en algo natural, muy normal, internacional, tremendamente popular, lo importante es aprenderlo a manejar, mucho que ver con escuchar, aceptar, aplicar nuestra creatividad, innovar, solucionar para poder avanzar,

Entiéndelo, lo tengo que contar quieras o no quieras ahí va a estar, necesarios para liberar nuestro malestar, soltando la carga emocional, enfrentándonos duramente al problema, pero acercándonos suavemente hacia las personas.

Transforma esa diferencia en oportunidad, por tu bien personal, singular, individual, y también por el de la sociedad, que son este, ese y aquel chaval porque necesito poderme relacionar para ligar, triunfar o sólo para poder vivir en tranquilidad.

¿Por qué?...Con quien mejor que con quien tenemos el marrón para encontrar una buena solución, a través de la colaboración suena difícil de digerir, pero es así, escucha a este MC, lo que te ha venido a decir.

ACTIVIDAD 2: *La verdadera historia de...*

Objetivo:

Observar que ante una misma historia cada persona hacemos una interpretación distinta. Esto es lo que nos ocurre en los conflictos; ya que cada uno de nosotros ve la misma situación de una manera diferente.

Procedimiento:

Individualmente debe leerse la siguiente historia y deducir la respuesta a las preguntas. Insistimos en que improvisen una respuesta. Después en grupos deberán llegar a un acuerdo. Es entonces cuando saldrán a la luz las diferentes interpretaciones y surgirá el conflicto a la hora de ponerse de acuerdo. Igualmente la realidad es incompleta, con muchas omisiones y sujeta a la subjetividad de las personas.

Historia 1

Sandra salía del instituto el día del accidente que la dejó marcada para siempre. Sus amigos y amigas, al principio iban a verla al acabar las clases. Decían que no parecía la misma, antes era tan activa, no paraba quieta, un poco atolondrada incluso. Ahora no se movía para nada. No volverá nunca más al colegio y ha decidido vender la moto. Quería ser doctora pero ahora es imposible.

Preguntas

1. ¿Cuánto tiempo crees que ha pasado desde el accidente?
2. ¿A que hora crees que iban a verla los compañeros?
3. ¿Con qué frecuencia dirías que iban a verla?
4. ¿Crees que aún van a verla?
5. ¿Por qué han dejado de ir?
6. ¿Crees que a raíz del accidente Sandra quedó imposibilitada?
7. ¿Crees que ella tuvo la culpa del accidente?
8. ¿Por qué motivo piensas que no volverá al instituto?
9. ¿Sandra era una estudiante de ESO o de bachillerato?
10. ¿Qué edad debía tener el día del accidente?
11. ¿Por qué no puede ser médica?

*Se dan a conocer las posibles respuestas formulando una pregunta a cada grupo.

Al finalizar leemos la historia con más precisión.

Historia ampliada

Hace seis meses Sandra salía del instituto de belleza en el que trabaja, cuando a su mejor amiga la atropelló una moto. Sandra lo vio todo y la sangre la impresionó tanto que no pudo ayudarla, quedó paralizada. Desde entonces cree que no valdrá para médica y por eso ha decidido no presentarse a la prueba de acceso a la universidad para mayores de 25 años. Ahora tiene una depresión y los amigos del barrio ya no van a visitarla porque, cuando les ve aún se acuerda más de su mejor amiga. Ha vendido su moto.

ACTIVIDAD 3: *los distintos puntos de vista:*

Objetivos

Comprobar que para todo hay distintos puntos de vista.

¿Todo lo que percibimos es en realidad lo que hay? ¿Hasta qué punto una persona puede ver algo y otra, mirando lo mismo, comprueba que ve algo totalmente distinto? Sucede lo mismo con la manera en que vemos nuestros conflictos, cada uno con nuestro punto de vista.

Por otro lado este ejercicio es interesante por que evidencia como las personas tenemos la capacidad de ver una misma cosa, o situación de distintas maneras, ya que es una capacidad de nuestro cerebro. Esta capacidad del cerebro se llama neuroplasticidad y nos hace posible cambiar nuestra manera de pensar y la manera en que vemos el mundo que nos rodea.

Desarrollo

Comparar qué es lo que ven las y los participantes.

¿Qué ves en esta imagen?, ¿una persona joven o una persona vieja? Responde lo que respondas, ¡has acertado! Si la primera que ves es la joven, descubrirás a la vieja si conviertes la gargantilla de la chica en una boca y su barbilla en una nariz larga. Si, por el contrario, a primera vista has advertido a una anciana, podrás ver a la joven si piensas que la verruga de su nariz es un ojo, la nariz la silueta de una cara mirando hacia la derecha y la boca un bonito collar. Del mismo modo podemos hacer el ejercicio con la figura de «pato o conejo». En la imagen que estás viendo hay dos animales ¿los ves?, uno es la cabeza de un pato y el otro la de un conejo, cada uno mirando hacia el lado opuesto del otro.

Figura nº 1



Figura nº 2



2. ¿Cómo nos comportamos en los conflictos?

ACTIVIDAD 1: *cómic, «¿cómo afrontar los conflictos?»*

Objetivo:

Interiorizar los diferentes estilos con los que las personas nos enfrentamos a los conflictos.

Desarrollo:

Leer el cómic que se adjunta al libro, y posteriormente hacer una puesta en común sobre los cuatro estilos de afrontar los conflictos y sus consecuencias.

Igualmente se puede realizar este ejercicio, con el punto S.3, «Aprendiendo a expresar mis emociones» y con el capítulo 6, «Negociando nuestros conflictos»



ACTIVIDAD 2: «Viaje a la luna»

Objetivos:

- Potenciar la capacidad de tomar decisiones individualmente y en equipo.
- Contrastar la calidad de la toma de decisiones en grupo frente a las individuales.
- Estimular la capacidad de negociación y argumentación.

Desarrollo de la actividad:

Primero se lee la historia del juego:

«Estáis en una nave espacial que tiene que reunirse con la nave nodriza en la superficie iluminada de la luna. A causa de dificultades técnicas vuestra nave aterrizó a 300 km. de la nave nodriza. Durante el alunizaje se ha destruido gran parte del equipo de abordo.

Vuestra supervivencia depende de conseguir llegar a la nave nodriza, para lo cual sólo se puede llevar lo más imprescindible. A continuación hay una lista de 15 artículos que han quedado intactos y sin dañar tras el alunizaje. Vuestra tarea consiste en clasificarlos por orden de importancia para permitir a la tripulación llegar al punto de encuentro.

El uno sería el artículo más importante, y así hasta el 15 que sería el menos importante».

A cada participante se le da una lista con los 15 objetos no dañados y se dejan unos 5 o 10 minutos para ordenar la lista de manera individual y sin hablar con nadie según su criterio de importancia.

Después se forman grupos de 6 u 8 personas y un observador. El animador de nuevo da la lista de objetos, y el grupo deberá ordenarla. Tendrá 20 minutos de tiempo.

Finalmente el animador o animadora presenta el orden correcto de los artículos en función de su utilidad en la luna.

Preguntar a los/las participantes:

1. ¿El listado que se decidió en equipo mejoró a los individuales?
2. ¿Qué te ha aportado la discusión en grupo?
3. ¿Cómo se ha dado?

Material de trabajo:

Listado Astronauta (alumnos).

Orden individual	Orden grupal	Listado de artículos
		1 caja de cerillas
		1 lata de alimento concentrado
		20 metros de cuerda de nylon
		30 m ² de seda de paracaídas
		1 aparato portátil de calefacción
		2 pistolas del 45
		1 lata de leche en polvo
		2 bombonas de oxígeno de 50 l.
		1 mapa estelar de las constelaciones lunares
		1 bote neumático con botellas de CO ₂
		1 brújula magnética
		20 litros de agua
		Bengalas de señales (arden en el vacío).
		1 maletín de primeros auxilios con jeringas para inyecciones
		1 receptor y emisor de FM accionado con energía solar.

ACTIVIDAD 3: *los distintos puntos de vista:*

Objetivos:

- Fomentar la colaboración y la idea de trabajar colaborativamente.
- Desarrollar la capacidad negociadora.
- Observar y debatir sobre los mecanismos de competición-colaboración.



Desarrollo del juego:

Los y las participantes se dividen en 4 grupos. El animador o animadora previamente mezcla las 4 barajas y reparte a cada grupo el mismo número de cartas. Se da por escrito a los grupos el conflicto que deben resolver. «Reunir cada palo en un solo montón».

La condición es que la negociación entre los grupos sólo puede llevarse a cabo por medio de una persona que va a negociar los cambios de cada grupo. Ésta persona se alternara en cada ronda entre los miembros de cada grupo. Para llevar a cabo la negociación, los negociadores de cada grupo tendrán que reunirse entre si sólo pudiendo intercambiar un máximo de 2 cartas en cada ronda de negociación, siguiendo el siguiente esquema.

Rondas de negociación (Tiempo máximo de 2 minutos)

1ª Ronda

Negociador (Grupo 1) ⇒ Negociador (grupo 4)

Negociador (Grupo 2) ⇒ Negociador (grupo 3)

2ª Ronda

Negociador (Grupo 1) ⇒ Negociador (grupo 2)

Negociador (Grupo 3) ⇒ Negociador (grupo 4)

3ª Ronda

Negociador (Grupo 1) ⇒ Negociador (grupo 3)

Negociador (Grupo 2) ⇒ Negociador (grupo 4)

Conviene que los grupos estén separados en el espacio lo más posible. El animador o docente cambiará a la persona que ejerce de negociador en cada grupo en cada ronda de negociación.

El tiempo máximo estimado de la actividad es de 25 minutos

Evaluación

Normalmente suele haber un punto crítico al realizar esta actividad; y es el momento en el que a los negociadores no les interesa las cartas que tienen los otros grupos. En este punto los participantes pueden optar por dar a los otros grupos las cartas que éstos necesitan aunque les den a cambio cartas que ellos necesitan. Si no se opta por esta opción los grupos quedarán entrampados sin poder reunir las 10 cartas de cada palo. Por el contrario si se entiende que el objetivo de reunir las 10 cartas de cada palo es un objetivo común a todos los grupos la negociación podrá avanzar, ya que cada grupo dará al otro las cartas que éste necesita a cambio de otras que no necesita pero con las que podrá negociar con otro de los grupos para conseguir su objetivo de reunir los palos.

Este ejercicio nos tiene que hacer caer en la cuenta de la importancia de la colaboración con los demás como vía de solucionar nuestros conflictos. Cuando pensamos en solucionar los conflictos, tratando de satisfacer sólo nuestros intereses, muchas veces nos vemos atrapados sin poder alcanzar una solución. Por eso es fundamental el darnos cuenta que necesitamos tener en cuenta las necesidades del otro para satisfacer las nuestras.

1. ¿La negociación ha sido fácil o difícil? Y ¿por qué?
2. ¿Qué ha ocurrido cuando no nos interesaban las cartas de la persona con la que estábamos negociando?
3. ¿Qué opinión les merece el papel de las personas negociadoras?
4. ¿Qué tipo de comunicación se ha dado durante la negociación?
5. ¿Pensáis que era un juego de en el que el objetivo era colaborar o por el contrario competir por ver quién hacía antes su palo?
6. ¿Nuestra predisposición ha sido a competir (ver quién ganaba) o a colaborar (tratar de ganar todos haciendo todos los palos)?

ACTIVIDAD 4: *Cuadros de colaboración*

Objetivos:

- Fomentar la colaboración.
- Experimentar las ventajas del trabajo colaborativo, trabajar juntos para lograr un objetivo común.

Desarrollo del juego:

Previamente el animador o animadora dibujará 5 cuadrados de 20 centímetros en cartulina y recortará las piezas como se indica en la solución y los introducirá en 5 sobres con los números marcados según la siguiente distribución:

- Sobre 1: piezas a, c, h, i.
- Sobre 2: piezas a, a, a, e.
- Sobre 3: pieza j.
- Sobre 4: piezas d, f.
- Sobre 5: piezas b, c, f, g.

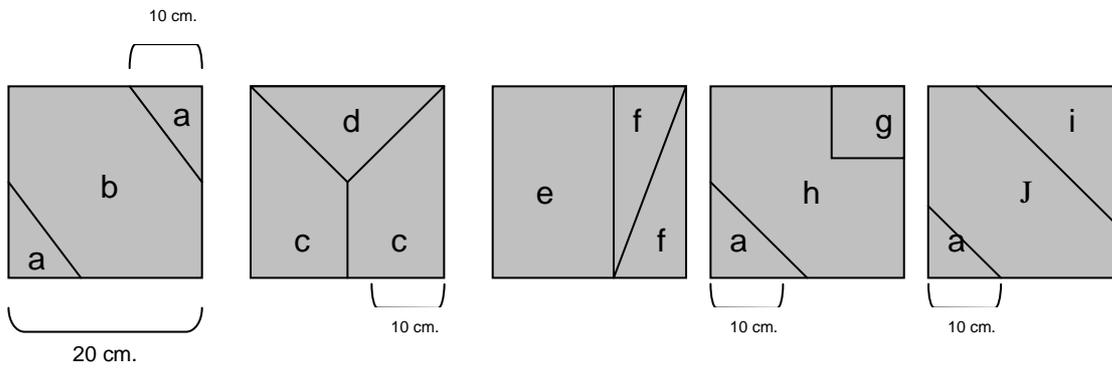
Se divide a los y las participantes en 5 grupos y a cada grupo se le da un sobre. El animador o animadora explica las instrucciones del juego. Cada grupo tiene un sobre que contiene piezas para formar cuadrados. El juego finaliza cuando entre todos hayan formado 5 cuadrados del mismo tamaño. Durante el juego no se puede hablar, ni comunicarse por gestos ni de ninguna otra forma. No se puede tomar piezas de otro jugador o jugadora, pero sí se puede ceder piezas a otro u otra.

Se pregunta a cada participante:

1. ¿Cómo se sintió?
2. ¿Cómo se sintió el grupo con el sobre número 3?
3. ¿Alguien se dio cuenta de que el sobre número 3 sólo contenía una pieza?
4. ¿Cómo se sintieron al no poder hablar, ni utilizar gestos?
5. ¿Cómo llegaron a una solución?
6. ¿Qué sintieron cuando alguien no respetaba las reglas?

Materiales:

Aunque se pueden formar cuadrados, sólo hay una combinación que forma 5 cuadrados iguales.



3. El estilo colaborativo de manejar los conflictos

ACTIVIDAD 1: *De posiciones a intereses*

Objetivos:

- *Diferenciar entre las posiciones de las partes en conflicto y los verdaderos intereses que hay detrás.*
- *Comprender como el conocer los verdaderos intereses puede ayudarnos a encontrar una solución buena a nuestro problema.*



Procedimiento:

Se lee la historia que presentamos en el siguiente cuadro y los participantes tienen la tarea de diferenciar entre posiciones e intereses siguiendo el siguiente esquema.

Estudiantes	Posición	Interés
A favor de abrir la ventana		
A favor de cerrar la ventana		

Se termina la práctica pidiendo a los chavales que a la vista de los resultados, respondan si pueden ofrecer una solución integradora.

Historia

Dos estudiantes en una biblioteca discutían por si abrir o cerrar una ventana que había junto a las mesas donde consultaban varios libros. El bibliotecario que escucho el jaleo, les preguntó por el motivo de sus peticiones. El estudiante que quería que la ventana permaneciera abierta dijo que necesitaba aire fresco, ya que si no se viciaba el ambiente en seguida; el que quería cerrarla sin embargo decía que no soportaba la corriente de aire que se formaba, y que además, hacía volar los papeles que tenía en su mesa.

ACTIVIDAD 2: *Integrando intereses*

Objetivo:

Identificar posiciones e intereses en el conflicto.

Desarrollo de la actividad:

1) En los siguientes ejemplos Identifica:

- Las posiciones
- Los intereses y necesidades
- La solución integradora

SITUACIÓN	POSICIONES	INTERESES / NECESIDADES	SOLUCIÓN INTEGRADORA
Los viernes por la noche, Luís siempre quiere salir para ir al cine porque quiere ver una película. En cambio su pareja suele estar cansada y prefiere quedarse en casa.			
A Aitor le gusta oír música con volumen alto, pero su compañero de piso necesita que haya silencio para estudiar para un examen. Por eso se encuentran los dos discutiendo delante de la minicadena del salón uno subiendo el volumen y el otro bajándolo.			
La suegra de María está convaleciente de una enfermedad. Su esposo quiere que ésta deje su trabajo para cuidarla. Él le pide esto a María porque quiere que la anciana esté acompañada y cuidada. La esposa se niega ya que desea seguir trabajando como hasta ahora.			
Una pareja discute con frecuencia los domingos porque el quiere comer en casa porque así se puede echar la siesta, y ella quiere comer fuera para no cocinar.			

ACTIVIDAD 3: Integrando intereses, «la falta de comunicación».

Objetivos:

- Descubrir que nuestras posturas chocan sin posibilidad de solución porque hemos hecho alguna deducción irreal, causada por una falta de intercambio de información.
- Mostrar como la falta de diálogo se traduce en falta de retroalimentación y ello anula cualquier comunicación.

Procedimiento:

Se elige a dos participantes que se sientan a ambos lados de una mesa en cuyo centro hay una naranja. En la misma mesa, a cada lado hay un folio y una pistola de juguete (ésta última opcional). El texto de ambos folios varía.



Se les pide a los participantes que den la vuelta al folio y que lo lean. Se observa el comportamiento de los participantes, y que generalmente, consiste en hacerse con la naranja lo antes posible, ya que habrán malentendido que el otro necesita lo mismo y que se va a entrar en conflicto, lo que acelera la actuación y provoca la lucha o una solución incompleta. Lo más normal es que de una u otra manera uno de los participantes coja la pistola para hacerse con la naranja, lo que simboliza la vía violenta y competitiva de resolver los conflictos.

Participante 1

La zona en la que vives ha sido contaminada con un agente bioquímico letal. Tu ser más querido ha sido contagiado, como muchos otros habitantes. El antídoto es el «zumo entero» de una naranja. El problema es que sólo queda una naranja en todo el territorio, actúa en consecuencia.

Participante 2

La zona en la que vives ha sido contaminada con un agente bioquímico letal. Tu ser más querido ha sido contagiado, como muchos otros habitantes. El antídoto es «la piel entera» de una naranja. El problema es que sólo queda una naranja en todo el territorio, actúa en consecuencia.

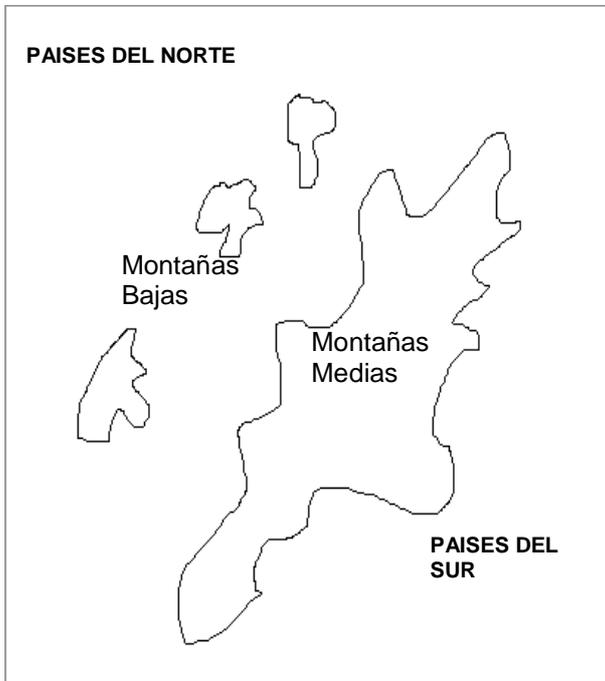
ACTIVIDAD 4: Practicando soluciones

Objetivo:

Comprender la importancia de conocer los verdaderos motivos (intereses y necesidades) ocultos bajo las posiciones iniciales. En ello descansa la elección de la solución.

Procedimiento:

Tras escuchar la historia del conflicto entre los países del Norte y los del Sur, los alumnos deben presentar una propuesta de solución, tras haber identificado cuáles son las posiciones y los intereses de cada país.



HISTORIA

Hasta 1960 las montañas medias pertenecían a los países del Norte, pero ante la amenaza que suponía para los del Sur, la posibilidad de que se instalase un ejército enemigo en sus cumbres, el presidente del Sur decidió apropiárselas y colocar un contingente de su ejército. Para los países del Norte este ejército no es una amenaza por la defensa natural de las montañas bajas, pero sí es un deshonor. Ahora quieren llegar a una solución

País	Posiciones	Intereses / Necesidades	Propuesta de soluciones Integradas

II. Nosotros y los conflictos



4. ¿Cómo nos relacionamos con los demás? «La Asertividad».

ACTIVIDAD 1: *Reconocer respuestas asertivas, inhibidas o agresivas*

Objetivo:

Reconocer los tres tipos de respuestas que las personas podemos tener ante las distintas situaciones que se nos presentan en la vida: *Respuestas asertivas, inhibidas o agresivas.*

Desarrollo:

En la columna de la izquierda se pueden ver diferentes situaciones en las que se relacionan personas, y en la columna del centro una respuesta de cada una de ellas. Anota a la derecha si la respuesta es agresiva, inhibida o asertiva. Al acabar, comprueba si has respondido bien con la hoja de soluciones.

Situación	Respuesta	Asertiva, inhibida o agresiva
La empleada del hogar que trabaja en tu casa tuvo que ir al médico el día anterior, por lo que se quedaron diversas tareas sin hacer. Esperas que llegue una visita a casa dentro de un rato y le dices:	Limpia todo esto rápido. ¿Qué va a imaginarse mi visita si ve este desastre?	
Un joven empieza a limpiarte el limpiaparabrisas sin pedirte permiso. Te molesta, entre otras cosas porque acabas de lavar el coche. Le dices titubeando:	Procura no dejarlo demasiado sucio	
Una amiga te pide prestado el coche para ir de compras. No te agrada la idea de dejárselo y le respondes:	Me sabe muy mal negártelo pero no me gusta dejar mi coche.	
Tu jefe ha cambiado uno de tus clientes a otro compañero sin darte ninguna explicación. Le preguntas amablemente:	¿Me puede decir por qué ha cambiado a este cliente?	
Una buena amiga te dice que está muy enfada con otra amiga común. Tu no deseas intervenir en ello y le dices:	No me interesan vuestros problemas.	
Tu vecino suele tener la radio puesta hasta altas horas de la noche, y no te deja dormir. Le has avisado varias veces pero no te hace mucho caso. Piensas:	Es mejor que me aguante y no le diga nada porque podría enfadarse.	

Una amiga te pide que te quedes con su hija pequeña el sábado por la noche porque se va al cine. A ti te viene mal el sábado porque tienes invitados para cenar. Le dices:	Por supuesto. Estaré encantada de que la dejes conmigo.	
Estás cenando en casa de unos familiares y la anfitriona se empeña en que repitas otro plato, pero tú ya no deseas comer más.	Te lo agradezco, pero ya no quiero más.	
Un compañero acaba de hacerte una crítica que no te parece justificada.	Yo no lo veo así; pero te agradezco que me digas lo que piensas.	
Un cliente acaba de decirte enfadado, que el producto que adquirió la semana pasada está estropeado. Le respondes:	Seguro que lo estas usando mal o le has dado algún golpe.	
Tu jefe tiene la costumbre de revisar los trabajos que le entregas. Le dices muy serio:	¿No se fía de mí? He dedicado mucho tiempo y atención a ese trabajo.	
Un compañero de trabajo ha vuelto a interrumpirte, una vez más, mientras estás atendiendo a un cliente, para pedirte algo por lo que hubiera podido esperar.	No le dices nada. Le respondes amablemente. Temes que si no lo haces así se enfade contigo.	
El director te ha llamado para felicitarte por un trabajo bastante costoso que has hecho. Le respondes:	Tiene bastantes fallos. No ha quedado tan bien como yo quería.	
Estás en la cola de un cine. Alguien se pone delante e intenta colarse.	¡Pero, ¿qué se ha creído usted?, caradura! ¿Acaso nos toma por tontos? O sale ahora mismo o...	
Tu mejor amigo te pide prestado tu ordenador portátil, una vez más. No te apetece dejarlo y, además puedes necesitarlo tú. Le dices:	Bueno, verás... En fin, supongo que lo debes necesitar de verdad, sino no me lo pedirías...Está bien, pasa a recogerlo	
Tu amiga te pide que le acompañes a ver a una amiga común. Hoy no te viene bien porque tienes trabajo.	Hoy no me viene bien porque tengo trabajo pendiente. Si quieres te acompaño otro día.	
Un amigo te pide que le acompañes a casa para enseñarte su nuevo ordenador. Tienes prisa porque tu familia te espera para salir.	Me gustaría acompañarte y ver tu ordenador, pero me esperan en casa. ¿Quieres que quedemos mañana después de clase?	

ACTIVIDAD 2: Pedir a los demás un cambio de comportamiento

Desarrollo:

Se trata de representar situaciones en las que cada participante pide un cambio de comportamiento a otra persona.

Situaciones para escenificar las peticiones de cambio de conducta

Tu pareja no suele colaborar en las tareas del hogar. Ayer se comprometió a fregar los platos pero llegas a casa por la noche y aún no lo ha hecho.

Una amiga te pide prestados libros que tarda demasiado en devolverte, aunque le hagas saber que los necesitas.

Un compañero del colegio suele hacerse el remolón a la hora de hacer los trabajos por parejas, y como consecuencia, a ti te toca ir agobiado para que no os caiga la bronca a los dos.

Tu compañero de piso ha vuelto a dejar quemar el cazo de calentar leche que después nunca friega.

Tu pareja ha dejado, una vez más, mermelada derramada sobre el banco de la cocina.

Un amigo con el que sales frecuentemente te irrumpe constantemente cuando hablas.

Tu pareja bebe más de lo que querrías y, con frecuencia, se pone eufórico, impertinente o agresivo cuando salís a cenar con otras parejas.

Tu mejor amigo te critica a menudo delante de otras personas que acabáis de conocer.

¿Cómo hacer la petición?

1. Tengo un problema cuando tú haces / con que tú hagas...

Hacer una breve descripción del comportamiento que quieres pedirle que cambie. Se concreto. Evita generalizaciones, leerle el pensamiento o condenarle antes de haberle escuchado.

2. Explicarle lo que nos perjudica su comportamiento

3. Describir cómo nos hace sentirnos eso:

4. Decirle cómo nos gustaría que se comportase: Señalar las consecuencias positivas que tendrá para los dos, que acepte lo que le propones; por ejemplo **Así evitaríamos discusiones y los dos nos sentiríamos mejor.**

Ejemplo:

- 7 Tengo un problema con que tú hagas ruido mientras duermo.
8. Ya que me despierto y después tardo mucho en dormirme.
9. Ésto hace que Me ponga nervioso, y luego no rinda al día siguiente.
10. Me gustaría que por favor guardaras silencio cuando me voy a dormir.

ACTIVIDAD 3: *¿Cómo me ven los que me quieren bien?*

Objetivos:

Aumentar el nivel de autoestima.

Desarrollo:

Pide a varias personas próximas, que sabes que te aprecian y con las que tienes confianza, que te digan qué cosas les gustan de ti. Anota sus respuestas en una hoja y añade algunos rasgos positivos que, en tu opinión, también tienes y que no habían destacado ellos.

ACTIVIDAD 4: Acostúmbrate a pensar y hablar siempre bien de ti mismo

Objetivo:

Conocer nuestros aspectos positivos y aprender a valorarnos.

Desarrollo:

Se trata de habituarte a pensar y hablar acerca de ti en formas que fomenten tu autoestima: con respeto, aceptación y actitud positiva. Puedes pedir a alguna persona de confianza que te ayude a conseguirlo, llamándote la atención cuando no lo hagas, con expresiones del tipo: ¡Es que soy un idiota!

ACTIVIDAD 5: *Conoce cómo andas de autoestima*

Objetivo:

Valorar nuestro nivel de autoestima. Nuestro propósito al incluir este test, no es tanto el obtener un diagnóstico definitivo sobre nuestro nivel de autoestima, ya que para ésto deberíamos basarnos, por supuesto, en algo más que un cuestionario. Sin embargo entendemos que es un buen ejercicio de buceo dentro de uno mismo y reflexión a cerca de cual es nuestro nivel de autoestima, y como afecta éste en nuestras relaciones con los demás.

Desarrollo de la actividad:

La actividad consiste en un test de autoevaluación para que los jóvenes puedan medir su nivel de autoestima. Se deberá responder y corregir individualmente una vez finalizado.

Las respuestas del test deberán valorar siguiendo los criterios que se explican a continuación.

Valoración de respuestas del test

Ejercicio escala Autoestima: «Baremo»

0-10 Baja.

10-15 Media- Baja.

15-16 Media.

16-22 Media alta.

22-25 Alta.

La máxima puntuación que una persona podría alcanzar sería de 25 puntos y la mínima de 0 puntos.

Puntúan con 1 punto las siguientes respuestas:

Pregunta n°	Puntúa (1 pto.) si ha respondido:	Pregunta n°	Puntúa (1 pto.) si ha respondido:	Pregunta n°	Puntúa (1 pto.) si ha respondido:
1	No me describe	12	No me describe	23	No me describe
2	No me describe	13	No me describe	24	Me describe
3	No me describe	14	Me describe	25	No me describe
4	Me describe	15	No me describe		
5	Me describe	16	No me describe		
6	No me describe	17	No me describe		
7	No me describe	18	No me describe		
8	Me describe	19	Me describe		
9	No me describe	20	Me describe		
10	Me describe	21	No me describe		
11	No me describe	22	No me describe		

Cuestionario: De las frases que van a continuación, algunas describen probablemente situaciones o estados que te ocurren con frecuencia, otras, por el contrario situaciones que nada tienen que ver contigo. Señala a continuación cuáles de ellas «te describen a tí « con una cierta aproximación, y cuáles «no tienen nada que ver contigo». Contesta a todas las preguntas, y, hazlo con cierta rapidez.

Afirmación	Me describe aproximadamente	Nada tiene que ver conmigo o muy poco.
1. Más de una vez he deseado ser otra persona.		
2. Me cuesta mucho hablar ante un grupo.		
3. Hay muchas cosas en mí mismo que cambiaría si pudiera.		
4. Tomar decisiones no es algo que me cueste.		
5. Conmigo se divierte uno mucho.		
6. En casa me enfado a menudo.		
7. Me cuesta mucho acostumbrarme a algo nuevo.		
8. Soy una persona popular entre la gente de mi edad.		
9. Mi familia espera demasiado de mí.		
10. En casa se respetan bastante mis sentimientos.		
11. Suelo ceder con bastante facilidad.		
12. No es nada fácil ser yo.		
13. En mi vida todo está muy embarullado.		
14. La gente suele secundar mis ideas.		
15. No tengo muy buena opinión de mi mismo.		
16. Hay muchas ocasiones en las que me gustaría dejar mi casa.		
17. A menudo me siento harto del trabajo que realizo.		
18. Soy más feo que el común de los mortales.		
19. Si tengo algo que decir, normalmente lo digo.		
20. Mi familia me comprende.		
21. Casi todo el mundo que conozco cae mejor que yo a los demás.		
22. Me siento presionado por mi familia.		
23. Cuando hago algo, frecuentemente me desanimo.		
24. Las cosas no suelen preocuparme mucho.		
25. No soy una persona muy de fiar.		

5 Las emociones y los conflictos

ACTIVIDAD 1: *¿qué pensamientos me hacen enfadar?*

Objetivos:

Identificar que pensamientos nuestros nos conducen a la ira.

Desarrollo de la actividad:

Piensa en una situación en la que hayas tenido una explosión de ira con alguna persona, en casa, en el Colegio, etc.

¿Cuál fue la situación ante la que te enfadaste tanto?

¿Qué pensamientos tuviste?

¿Qué sensaciones físicas sentiste?

¿Cuál fue tú conducta?

ACTIVIDAD 2: *El detective de mi mismo*

Objetivo:

Reconocer la forma en que pensamos, la emoción que tenemos y la conducta que lo acompaña.

Desarrollo de la actividad:

Este es un trabajo individual de «buceo» dentro de sí mismo. El docente dará la siguiente consigna:

a). Completa la guía de trabajo; imaginando que te ocurren las situaciones que se presentan a continuación, debes:

Reconocer y escribir *qué piensas* en cada situación (qué te dices a ti mismo), *qué sientes* (presta atención a tus sensaciones corporales y reconoce la emoción, eligiéndola de la siguiente lista) y *qué haces* (el comportamiento).

DOLOR
TRISTEZA
MIEDO
ENFADO
CELOS
VERGÜENZA

b). Imaginar y escribir un pensamiento diferente debajo del título «puedo pensar».

Descubrir cuales son las emociones y el comportamiento que acompañan al nuevo pensamiento y cuales son las diferencias con las anteriores (estoy pensando).

Situaciones:

1. *Ejemplo- Un grupo de chavales se burla de mí delante de las chicas de clase porque me han rapado el pelo por los piojos.

a)	
Estoy pensando:	¡Soy muy ridículo!
Estoy sintiendo:	Vergüenza y miedo de que ahora en clase todos se empiecen a reír de mí.
Estoy haciendo:	Les grito y le pego a uno de ellos.
b)	
Puedo pensar de manera diferente	«Me quieren hacer quedar mal delante de las chicas porque soy un ligón y siempre hablo con las más guapas.»
Estoy sintiendo:	Muy poco enfado.
Estoy haciendo:	Me río y les sigo la gracia.

2- Mi mejor amiga/o se sienta con otra compañera en el autobús de vuelta a casa.

a)	
Estoy pensando:	
Estoy sintiendo:	
Estoy haciendo:	
b)	
Puedo pensar de manera diferente	
Estoy sintiendo:	
Estoy haciendo:	

3- Mi hermano pequeño ha roto mi videoconsola nueva.

a)	
Estoy pensando:	
Estoy sintiendo:	
Estoy haciendo:	
b)	
Puedo pensar de manera diferente	
Estoy sintiendo:	
Estoy haciendo:	

4- La profesora me acaba de poner una mala nota por no hacer los ejercicios de matemáticas y además me castiga sin salir al recreo.

a)	
Estoy pensando:	
Estoy sintiendo:	
Estoy haciendo:	
b)	
Puedo pensar de manera diferente	
Estoy sintiendo:	
Estoy haciendo:	

5- El entrenador del equipo de fútbol del barrio no me saca casi nunca a jugar.

a)	
Estoy pensando:	
Estoy sintiendo:	
Estoy haciendo:	
b)	
Puedo pensar de manera diferente	
Estoy sintiendo:	
Estoy haciendo:	

6-Mi compañero/a de clase se ha quedado con mi bolígrafo y no me lo devuelve.

a)	
Estoy pensando:	
Estoy sintiendo:	
Estoy haciendo:	
b)	
Puedo pensar de manera diferente	
Estoy sintiendo:	
Estoy haciendo:	

7- El profesor me echa de clase porque cree que estoy copiando en un examen cuando no es verdad.

a)	
Estoy pensando:	
Estoy sintiendo:	
Estoy haciendo:	
b)	
Puedo pensar de manera diferente	
Estoy sintiendo:	
Estoy haciendo:	

ACTIVIDAD 3 *El detective de mi mismo (2)*

Objetivo:

Identificar qué manera de pensar nos conduce a la IRA para poder corregirla.

Desarrollo de la actividad:

Piensa en una situación en la que el no haber controlado tu IRA te haya llevado a comportarte de manera agresiva con los demás (gritando, pegando...)

Describe la situación

¿Qué pensamientos te llevaron a sentir la ira?

¿De qué otra manera podrías haber pensado para no haberte sentido así de mal o haberte sentido algo mejor en esa situación?

ACTIVIDAD 4: Ejercicio de relajación muscular, Entrando en contacto con nuestro cuerpo:

Objetivo:

Este ejercicio tiene dos utilidades distintas. Por un lado como una de las vías para manejar nuestras emociones, atendiendo al componente fisiológico de la emoción. Pero por otro lado nos ayuda a ser más conscientes de nuestras emociones, ya que nos ayuda a darnos cuenta de cómo ante situaciones de tensión tendemos a tensar los diferentes músculos del cuerpo de manera semiconsciente, como pueden ser los hombros, las mandíbulas etc.

Desarrollo de la actividad:

Pedir a los chicos y chicas que se sienten lo más cómodamente posible cerrando los ojos. A partir de ese momento guiaremos la experiencia del grupo como se indica en la actividad.

Para recordar los grupos de la parte del cuerpo que vamos a relajar es útil acordarse de la siguiente frase.

«Mamá No Oye Cómo Toca Papá».

Grupo M: Manos y brazos

Manos:

- Cierra los puños apretando, notando la tensión (3 seg.)
- Abre los puños, despacio relajándolos, suavemente, notando su descanso. (20 seg.).

Brazos:

- Dobla los codos manteniendo tensión pocos segundos.
- Baja los brazos lentamente, hasta dejarlos ligeramente apoyados, notando como descansan y se relajan.
- Estira los brazos hacia delante manteniéndolos en tensión.
- Baja los brazos de nuevo, lenta y suavemente.
- Concéntrate en el brazo y en la mano, relajando todos los músculos desde los hombros hasta los dedos.

Grupo N: Nuca y Hombros

Nuca:

- Dejar caer la cabeza hacia delante, hasta que la barbilla toque el pecho, notando tensión.
- Elimina tensión, volviendo la cabeza al centro y dejándola descansar.

Hombros:

- Sube los hombros hacia arriba como si fuesen a tocar las orejas. Siente la tensión.
- Ahora deja caer los hombros suavemente, para que bajen a su posición hasta que reposen y descansen cómodamente, los hombros tienen que quedar flojos y blandos.

Grupo O: Ojos, cejas, frente

Ojos:

- Aprieta los ojos, notando la tensión.
- Ahora relájalos, lentamente sin abrirlos, dejando que los párpados descansen cómodamente, que caigan pesadamente.

Cejas y frente:

- Sube las cejas lo máximo que puedas sintiendo tensión.
- Deja que las cejas caigan, que vuelvan a su posición normal, notando como la frente queda lisa, relajada, descansando cómodamente.

Grupo C: Cuello y boca

Cuello:

- Echa la cabeza hacia atrás notando tensión en los músculos.
- Vuelve la cabeza al centro dejando que repose, que descansa.
- Gira la cabeza hacia la derecha notando tensión.
- Vuelve la cabeza al centro, reposando tranquilamente.
- Gira ahora hacia la izquierda, sintiendo de nuevo tensión en el cuello.
- Otra vez vuelve la cabeza al centro, relajando todo lo posible los músculos, buscando la posición que te resulte más cómoda para la cabeza, dejando los músculos sueltos y relajados.

Boca:

- Aprieta los labios con fuerza, de manera que las mejillas también estén tensas y rígidas.
- Deja que los labios caigan, que queden ligeramente entreabiertos, que las mejillas descansen cómodamente.
- Aprieta los dientes con fuerza, notando la tensión en las mandíbulas.
- Suelta los dientes, y abre la boca suavemente notando como las mandíbulas se van relajando.
- Aprieta la lengua contra el paladar notando la tensión hasta el fondo de la boca.
- Deja caer la lengua, que descansa en la boca, deja la lengua suelta más relajada.

Grupo T: Tronco y Pecho

Tronco:

- Echa hacia atrás los hombros, arqueando la espalda, como si fueran a juntarse por detrás y nota la tensión.
- Vuelve a la posición normal, dejando que los hombros reposen y descansen cómodamente, notando como los músculos están relajados.

Pecho:

- Coge aire profundamente, lentamente. Sostén la respiración y nota la tensión en el pecho.
- Echa el aire lentamente, muy despacio y ve sintiendo como se extiende la relajación, como vas sintiendo alivio al salir el aire.

Estómago:

- Pon duro el estómago, notando la tensión en los músculos.
- Relaja el estómago, deja sueltos los músculos que queden flojos y relajados.

Grupo P: Piernas y Caderas

Piernas:

-Estira las piernas hacia delante, con las puntas de los pies hacia la cara, y nota la tensión en las piernas y en las caderas.

-Deja que las piernas caigan lentamente, soltando la tensión y notando como las piernas descansan más según están más relajadas.

-Estira las piernas hacia delante, tratando de llevarlas lo más lejos posible. Mantén la tensión un poquito.

-Deja que las piernas caigan lentamente, buscando la posición que te resulte más cómoda. Deja que los músculos queden flojos, sueltos, más relajados. Nota una agradable pesadez que acompaña a la relajación.

ACTIVIDAD 5: Aprendo a expresar mis emociones con El Lenguaje Yo

Objetivo:

Aprender a expresar nuestras emociones con el lenguaje yo.

Procedimiento:

El monitor o docente dará la siguiente consigna:

Vamos a escribir debajo del título «Lenguaje tu» qué le diríamos sobre lo que sentimos a las personas de los ejemplos siguientes (debajo del lenguaje yo no vamos a escribir nada por ahora).

*Ejemplo: Tu mejor amigo/a le contó a la profesora algo que dijiste sobre ella en un momento de gran enfado y de lo que luego te arrepentiste. La profesora te lleva aparte y te dice que se siente muy triste por haberse enterado de lo que pienso sobre ella.

-¿Qué le dices a tu amigo sobre lo que sientes con respecto a el?-

Escribe la respuesta debajo de la columna de Lenguaje tú.

Lenguaje yo	Lenguaje tú <i>Expresa tus sentimientos:</i>
	¡No eres más mi amigo/amiga! La próxima vez no te cuento nada!

*2do. Ejemplo: Un amigo/a quedó e contigo para ir al cine, le has esperado más de media hora y no ha aparecido, te has quedado sin ver la película y luego te has enterado de que se le había olvidado.

-¿Qué le dices sobre tus sentimientos?-

Escribe la respuesta debajo de la columna del lenguaje tú.

Lenguaje yo	Lenguaje tú <i>Expresa tus sentimientos:</i>
	¡Nunca creí que ibas ha hacer esto! ¡Me sentí como un estúpido!

(1) La directora de tu colegio te pidió que lleves un sobre muy importante a una profesora. En el camino te distraes mirando un partido de fútbol y cuando te acuerdas el sobre ha desaparecido. La directora es famosa por sus terribles enfados ante los descuidos. Debes ir a darle una explicación.

-¿Qué le dices sobre cómo te sientes?-

Escribe la respuesta debajo de la columna del lenguaje tú.

Lenguaje yo	Lenguaje tú <i>Expresa tus sentimientos:</i>

(2) El perro que criaste desde cachorro tuvo un accidente y quieres ir a cuidarlo pero no puedes, pues tienes que esperar a que terminen las clases. En una distracción de la portera te vas tu casa y al día siguiente te encuentras con que no te dejan entrar si no vas con tu madre ha hablar a dirección.

-¿Qué le dices a tu madre sobre tus sentimientos?-

Escribe la respuesta debajo de la columna del lenguaje tú.

Lenguaje yo	Lenguaje tú <i>Expresa tus sentimientos:</i>

(3) Hace muchísimo tiempo que querías tener una bicicleta; Después de ahorrar el dinero necesario pudiste comprar un número de rifa. Éste resultó premiado y cuando vas a buscar tu premio un alumno/a de otro año más mayor que tu te dice que le robaste el número, que la bicicleta la gana él.

-¿Qué le dices sobre tus sentimientos?-

Escribe la respuesta debajo de la columna del lenguaje tú.

Lenguaje yo	Lenguaje tú <i>Expresa tus sentimientos:</i>

(4) Estás en un nuevo colegio y te costó mucho hacerte nuevos amigos/as. El primero/a que se hizo amigo/a tuya y que te ayudó a entrar al grupo y a que te aceptaran se muda a otro barrio y se cambia de escuela, y te enteras por otro compañero, quizás no le veas más pues se va muy lejos.

-¿Qué le dices sobre lo que sientes?-

Escribe la respuesta debajo de la columna del lenguaje tú.

Lenguaje yo	Lenguaje tú <i>Expresa tus sentimientos:</i>

-Ahora se deben de dar las siguientes pautas-

1- Leer las respuestas que hemos dado y reflexionar.

¿Quiénes habéis escrito mucho sobre lo que haríais con el otro? Hablar de ésta última manera lo llamamos «lenguaje tú.» ¿Qué ocurre cuando en un conflicto el o los otros empiezan a decir cosas sobre nosotros que no nos gustan, como insultos por ejemplo?

Cuando en un conflicto se habla sobre el otro o sobre lo que se haría con el otro, el conflicto va cada vez a más; ya que ante lo que cada uno siente como un ataque el otro se defiende y para defenderse vuelve a atacar y es así como se puede llegar a la violencia.

Se explicará que para evitar el ataque y la defensa hay una manera de hablar de los sentimientos que vamos a aprender. Este lenguaje se llama «lenguaje yo» y consiste en hablar sobre lo que cada uno siente en primera persona. Sentimientos como: miedo, tristeza, dolor, enfado, celos, vergüenza, alegría, amor. Recordar que hay materiales para presentaciones de los contenidos en las aulas en www.bitarbask.org

Nombre:

Cuando:

Yo siento:

Necesito o quiero:

2- Diga a sus alumnos:

En cada ejemplo en los que te expresaste con el lenguaje «tu», debajo del título lenguaje «yo» vas a expresar tus sentimientos de acuerdo con la fórmula correspondiente eligiéndolas de la lista de emociones primarias (miedo, dolor, pena, tristeza, enfado, celos, vergüenza, alegría, amor) y comparando qué hay de diferentes entre los dos lenguajes y reconociendo qué sentimos en el cuerpo al leer cada uno de ellos. Ayudar a los jóvenes con los dos primeros ejemplos, hasta que afiancen un poco la utilización del lenguaje yo. También se puede ir completando el ejercicio en grupo, y compartiendo las respuestas con la clase.

Lista de emociones primarias

miedo
dolor
pena
tristeza
enfado
celos
vergüenza
alegría
amor

ACTIVIDAD 6: Yo y El Lenguaje Yo

Objetivo:

Aprender a expresarnos a través del lenguaje yo.

Desarrollo de la actividad:

Pensar en una situación de ira en un conflicto que hayamos tenido en la que hallamos manejado la ira negativamente, y tratar de reproducir lo que le diríamos a la persona en la misma situación utilizando el lenguaje YO

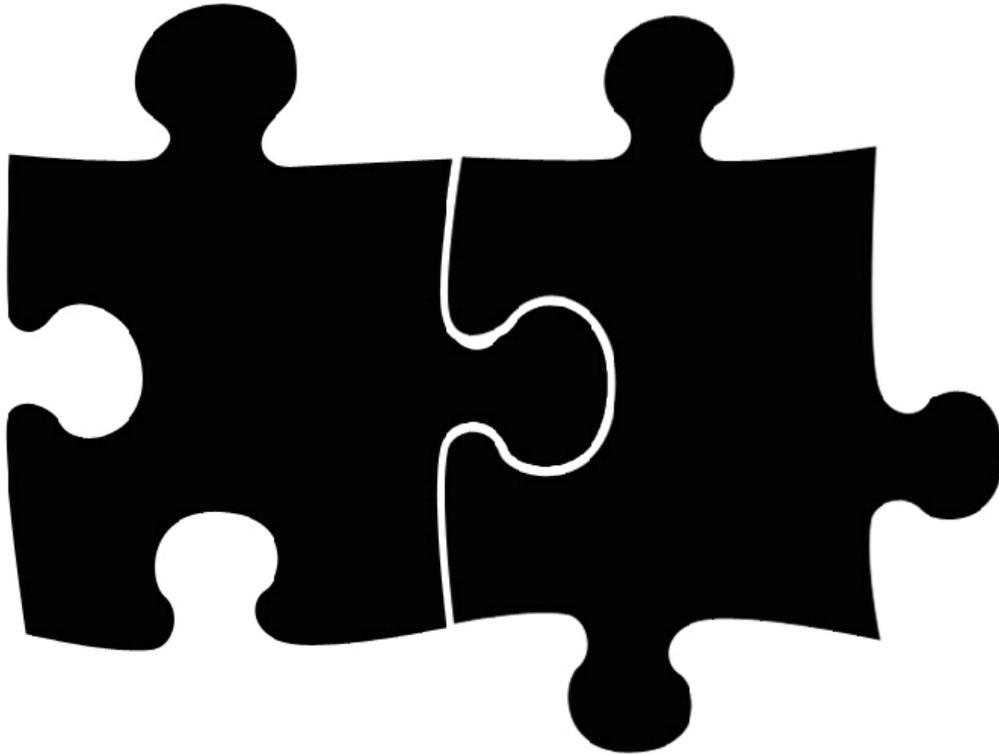
Nombre:

Cuando:

Yo siento:

Necesito o quiero:

III. Para colaborar hay que negociar



6 . Negociando nuestros conflictos

ACTIVIDAD: *Negociadores Internacionales*

Objetivo:

Desarrollar cada una de las fases de la negociación para alcanzar una solución de manera colaborativa.

Procedimiento:

Se divide a los alumnos en grupos, en los que habrá dos egipcios, dos israelíes y un observador.

Tras escuchar la historia los alumnos deben proponer una propuesta de solución a través de las diferentes fases de la negociación. El observador cuidará que se realice cada una de las fases correctamente y que se cumplan las normas, tras cada fase nos hará un pequeño resumen de lo ocurrido, y se contrastará con cada una de las fases del proceso de la negociación.

Además el profesor podrá realizar una serie de preguntas al observador para conocer el proceso de negociación que cada grupo está llevando a cabo, resaltando de nuevo las pautas a seguir.

Egipto había empleado mucho tiempo y recursos en conseguir las tierras del Sinaí, en una serie de batallas varios siglos atrás, en la época de los faraones. Para Egipto fue todo un orgullo conseguir la península. Israel no estaba dispuesto a tener la frontera con Egipto tan cerca de sus tierras, ya que eso suponía tener al ejército egipcio muy cerca de su frontera. Entonces en la guerra de los Siete Días, en 1967 Israel decidió ocupar la península del Sinaí. Egipto e Israel como consecuencia entraron en guerra. Israel se negaba a devolver la península del Sinaí a los egipcios.



Egipto cada vez estaba más dispuesto a lanzar un ataque militar, pero Israel era consciente de su superioridad militar así que seguía sin ceder ningún territorio a Egipto.

Los ataques de Egipto pillaron por sorpresa a los israelíes, que respondieron con un fuerte contraataque meses después. En este conflicto murieron 15000 personas.

Finalmente ambas partes siguieron una resolución de la ONU que pedía el inmediato alto el fuego. En Camp David en 1978 cuando ambas partes en conflicto se reunieron sus posiciones estaban completamente enfrentadas, Egipto insistía en que cada centímetro del Sinaí debía ser devuelto a la soberanía egipcia, e Israel insistía en quedarse con el Sinaí, sin embargo llegaron a un acuerdo de paz entre los dos países.

Fases de la negociación:

1. NORMAS

- a) No interrumpir, respetar los turnos de palabra.
- b) No hacer ataques personales, ni acusaciones.
- c) Antes de hablar escuchar como lo ve la otra persona.

2. PERSONAS

- a) Según tu, ¿Qué dirías que ha pasado?
- b) Definir cada uno el problema lo más claramente posible.
- c) Ponerse en el lugar del otro.
- d) No culparle del problema.

3. INTERESES

- a) Descubrir los intereses del otro, ¿por qué? Y ¿para qué?
- b) Aclarar mis intereses y hablar de ellos.

4. OPCIONES

- a) Ponerse junto a la otra persona y no frente a ella.
- b) Inventar opciones sin juzgarlas.(el observador deberá ir apuntando las opciones que vayan surgiendo)
- c) Seleccionar las mejores y tratar de mejorarlas.
- d) Decidir buscando un beneficio mutuo.

Preguntas del profesor:

- 1. ¿Os habéis molestado en prestar la suficiente atención a la parte contraria?
- 2. ¿Habéis definido el problema tan claro, como para que la otra parte lo entienda sin dificultad?
- 3. ¿En algún momento habéis culpado al otro del problema?
- 4. ¿Habéis sido capaces de descubrir los intereses de la otra parte? ¿Cómo?
- 5. ¿Se han explicado de manera clara los propios intereses?
- 6. ¿Habéis inventado muchas opciones?
- 7. ¿Las opciones que habéis inventado las habéis juzgado?
- 8. ¿Habéis mejorado las opciones que habíais elegido?
- 9. ¿El acuerdo al que habéis llegado beneficia a ambas partes?
- 10. ¿Se han cumplido las normas establecidas durante toda la negociación?

Solución:

La península del Sinaí sería devuelta por completo a la soberanía egipcia, mientras Egipto retiraría su ejército de la frontera, así Israel tendría garantizada su seguridad nacional. La bandera egipcia ondearía por toda la península pero sus tanques nunca estarían cerca de Israel.

Egipto:

La península del Sinaí había pertenecido a griegos, romanos y distintas civilizaciones. Egipto empleó muchísimos recursos para poder hacerse con la península del Sinaí. Tras conseguir el Sinaí, en la época de los faraones, ya podían sentirse orgullosos de su soberanía. Para protegerla mandaron al ejército a custodiar la frontera.

Para Egipto la invasión de Israel era algo inadmisibles, les hería profundamente en el orgullo. Así que no estaban dispuestos a dejar que Israel se quedase con ningún territorio de la península del Sinaí. Cada centímetro de la península les pertenecía desde hacía siglos.

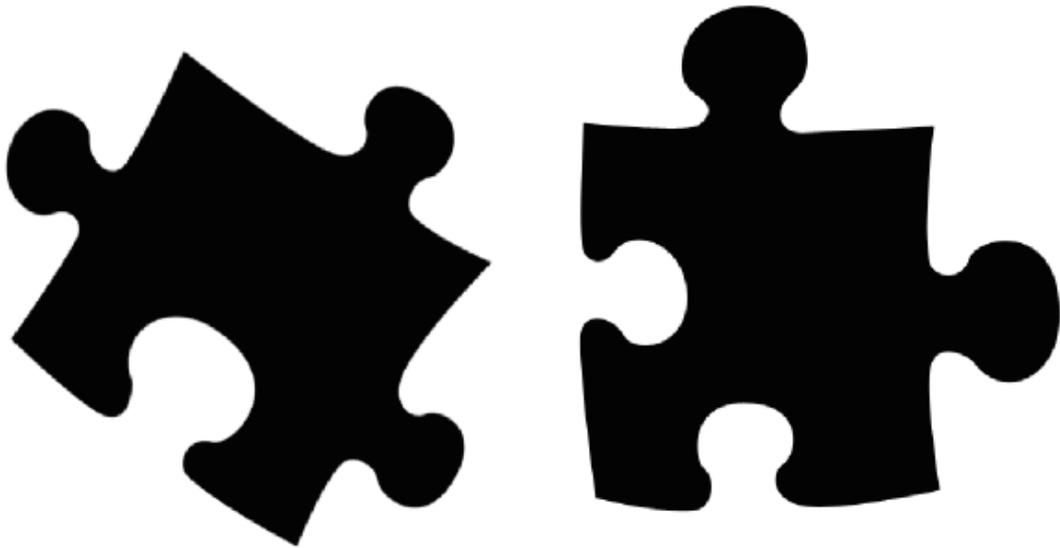
Israel:

No estaba dispuesta a tener la frontera de Egipto tan cerca de sus tierras y además verse tan inseguros teniendo al ejército tan cerca.

Invadieron la península del Sinaí con el fin de acabar con la inseguridad de su país al tener al ejército egipcio tan cerca, en la frontera.

Israel se negaba por completo a devolver la península porque así se sentían seguros, y tenían su país protegido

soluciones a las actividades



1. ¿Qué es un conflicto?

ACTIVIDAD 2: LA VERDADERA HISTORIA DE....

Historia ampliada

Hace seis meses Verónica salía del instituto de belleza en el que trabaja, cuando a su mejor amiga la atropelló una moto. Sandra lo vio todo y la sangre la impresionó tanto que no pudo ayudarla, quedó paralizada. Desde entonces cree que no valdrá para doctora y por eso ha decidido no presentarse a la prueba de acceso a la universidad para mayores de 25 años. Ahora tiene una depresión y los amigos del barrio ya no van a visitarla porque, cuando les ve aún se acuerda más de su mejor amiga. Ha vendido su moto.

Otra manera de trabajar las percepciones consiste en narrar algún cuento en boca de otro de sus protagonistas, como por ejemplo la popular versión de caperucita roja contada por el lobo. Acto seguido en grupo se reconstruye la historia de blanca nieves y los siete enanitos, los 3 cerditos y el lobo, pulgarcito, la cenicienta...

ACTIVIDAD 3: LOS DISTINTOS PUNTOS DE VISTA

Observar que nuestro ojo no funciona como una cámara, sino como un sistema de búsqueda y tratamiento activo de información que **CONSTRUYE Y RECONSTRUYE** la realidad.

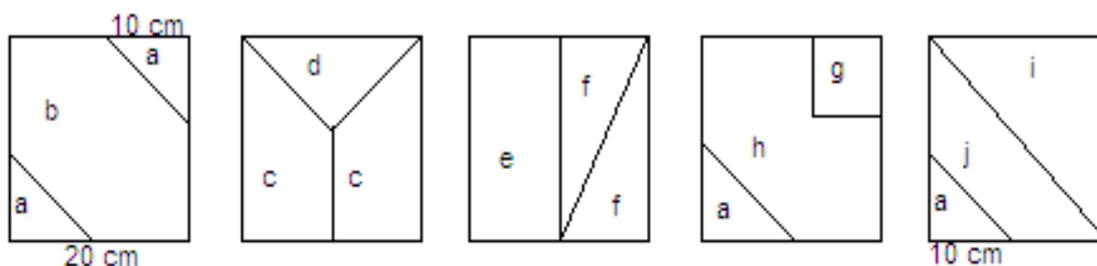
2. ¿Cómo nos comportamos en los conflictos?

ACTIVIDAD 2: VIAJE A LA LUNA

Orden	Listado de la NASA	Explicación
1	2 bombonas de oxígeno de 50 l.	No hay aire en la luna
2	20 litros de agua	No se puede vivir sin agua
3	1 mapa estelar de las constelaciones lunares	Necesario para orientarse
4	1 lata de alimento concentrado	Se puede vivir algún tiempo sin comida
5	1 receptor y emisor de FM accionado con energía solar.	Necesario para comunicar con la nave
6	20 metros de cuerda de nylon	Para ayudarse en terreno irregular
7	1 maletín de primeros auxilios con jeringas para inyecciones	Botiquín puede ser necesario las inyecciones son inútiles.
8	30 m2 de seda de paracaídas	Protegerse del sol, acarrear
9	1 bote neumático con botellas de co2	Para llevar cosas o protegerse y las botellas para propulsión
10	Bengalas de señales (arden en el vacío).	Útiles a muy corta distancia
11	2 pistolas del 45	Útiles para propulsión
12	1 lata de leche en polvo	Necesita agua
13	1 aparato portátil de calefacción	La cara iluminada está caliente
14	1 brújula magnética	No hay el campo magnético terrestre
15	1 caja de cerillas	No hay oxígeno

ACTIVIDAD 4: CUADROS DE COLABORACIÓN

Aunque se pueden formar cuadrados, sólo hay una combinación que forma 5 cuadrados iguales. Si se quiere jugar con niños y niñas más pequeños cada cuadrado puede dibujarse en una cartulina de diferente color.



3. El estilo colaborativo de manejar los conflictos

ACTIVIDAD 1: DE POSICIONES A INTERESES

Solución

Demandante	Demanda	Motivo
<i>A favor de abrir la ventana</i>	Abrir la ventana	Necesidad de aire fresco
<i>A favor de cerrar la ventana</i>	Cerrar la ventana	Corrientes de aire

ACTIVIDAD 2: INTEGRANDO INTERESES

SOLUCIONES INTEGRADORAS:

- a) *Alquilar la película y verla en casa.*
- b) *Aitor puede utilizar auriculares.*
- c) *Contratar a alguien que atienda a la anciana cuando ellos están ocupados.*
- d) *Pedir comida a domicilio.*

ACTIVIDAD 3: INTEGRANDO INTERESES, LA FALTA DE COMUNICACIÓN

Lo normal es que el primero que termina la lectura de su papel coja la naranja y que el segundo si se implica en la práctica haga uso del arma. A los participantes se les explicará, que los dos podrían haber solucionado su situación sin llegar a la agresión simplemente intercambiando información sobre sus necesidades.

ACTIVIDAD 4: PRACTICANDO SOLUCIONES

En la historia propuesta, los países del Norte tienen la necesidad de orgullo (ya que la instalación de un ejército enemigo en las montañas medias no supone peligro para su territorio al contar con la protección natural de las montañas bajas), mientras que el motivo de la invasión de los países del Sur se debe a una necesidad de seguridad.

**Solución Integradora*

Acuerdo de no uso militar de las montañas medias por parte de los países del Norte.

Declaración de parque natural conjunto de las montañas medias.

Por cierto la solución es muy similar a la de los Altos de Golán entre Israel y Siria.

4. ¿Cómo nos relacionamos con los demás? «La Asertividad».

ACTIVIDAD 1: RECONOCER RESPUESTAS ASERTIVAS, INHIBIDAS O AGRESIVAS

Claves de corrección

a. agresiva	b. inhibida	c. asertiva	d. asertiva	e. agresiva	f. inhibida
g. inhibida	h. asertiva	i. asertiva	j. agresiva	k. agresiva	l. inhibida
m. inhibida	n. agresiva	o. inhibida	p. asertiva	q. asertiva	

Bibliografía

- Boqué Torremorell, M. Carme (2005). «Tiempo de mediación. Taller de formación de mediadores y mediadoras en el ámbito educativo». Ediciones Ceac, Barcelona.
- Cascón Soriano, Paco y Martín Beristain, Carlos (2006). «La alternativa del juego (1). Juegos y dinámicas de educación para la paz». Los libros de la Catarata, Madrid.
- Denis, Cécile y otros (2007). «Semillas de mediadores. Mediadores en ciernes». Cadires, Barcelona.
- Fernández Millá, Juan M y Ortiz Gómez, María del Mar (2006). «Los conflictos. Cómo desarrollar habilidades como mediador». Ediciones Pirámide, Madrid.
- R. Jares, Xesús (2001). «Educación y conflicto. Guía de educación para la convivencia». Editorial Popular, Madrid.
- Ramos Mejía, Cecilia (2003). «Un mirar, un decir, un sentir en la mediación educativa». Librería Histórica, Buenos Aires.
- Vidal Di Lorenzo, Eliana (2007). «Mediación escolar. Una herramienta para resolver conflictos y una estrategia para prevenirlos». Editorial Dunken, Buenos Aires.
- González Capitel, Celia (2001). «Manual de mediación». Atelier, Barcelona.
- Galtung, Johan (2003). «Paz por medios pacíficos. Paz y conflicto, desarrollo y civilización». Bakeaz, Bilbao.
- Roca, Elia (2007). «Cómo mejorar tus habilidades sociales. Programa de asertividad, autoestima e inteligencia emocional. 3ª ed. revisada». ACDE Ediciones, Valencia.
- Van-der Hofstadt Román, Carlos J. (2005). «El libro de las habilidades de comunica-

ción. Cómo mejorar la comunicación personal. 2ª Ed.». Ediciones Díaz de Santos, Madrid.

- Cudicio, Catherine (2003). «La PNL. Las claves para una mejor comunicación». Gestión 2000, Barcelona.

-Munduate, Lourdes y Martinez, José M (2003). «Conflicto Y Negociación». Pirámide, Madrid.

-Munduate, Lourdes y Martinez, José M (2005). «Gestión del conflicto, negociación y mediación». Pirámide, Madrid.

-Fisher Roger, Ury William y Patton Bruce (2005). «Obtenga el sí. El arte de negociar sin ceder». Gestión 2000.com, Barcelona.

-W. Schmidt et al (2001). «Harvard Business Review, Negociación y Resolución de Conflictos». Ediciones Deusto, Bilbao.

- Font Barrot, Alfred (2007). «Curso de negociación estratégica». Editorial UOC, Barcelona.

- Gómez-Pomar Rodríguez, Julio (1991). «Teoría y técnicas de negociación». Editorial Ariel, Barcelona.

-Weiss, Jeff y Hughes, Jonathan (2005). «WANT COLLABORATION?» Harvard Business Review.

-Goleman, Daniel (1996). «Inteligencia Emocional». Cairos, Barcelona.

-Weisinger, Hendrie (2001). «La inteligencia emocional en el trabajo». Punto de lectura.

-Web del ministerio de educación. www.educacion.es

