



FONDO PARA LA
**CONSOLIDACIÓN DE
LA PAZ** 

Curso de Resolución de Conflictos y Cultura de Paz: El ABC

Aprendiendo lo Básico para prevenir y resolver
Conflictos

Módulo 4: Emociones y Comunicación



Organización
Internacional
del Trabajo



CÁMARA DE
COMERCIO
E INDUSTRIA
DE EL SALVADOR

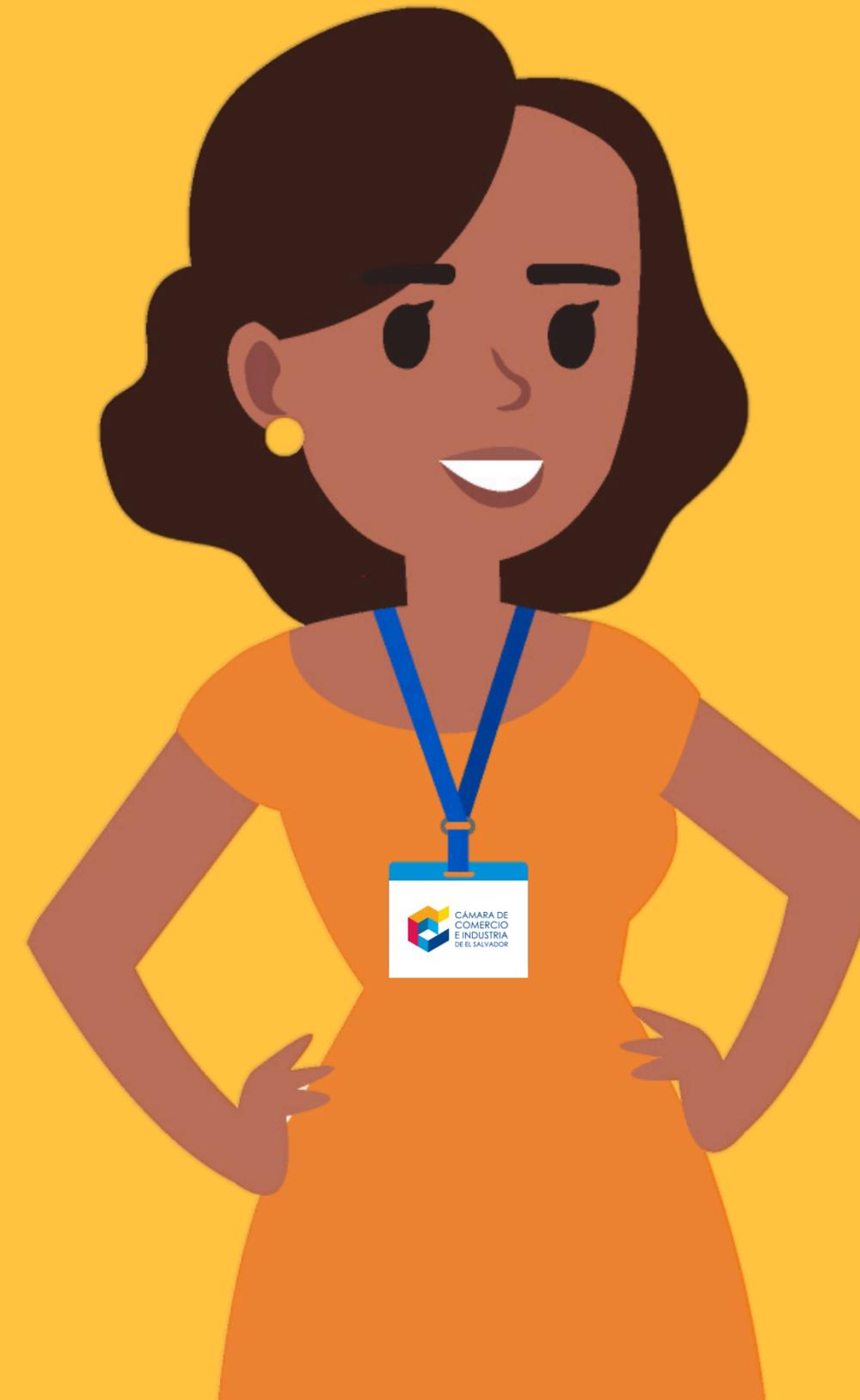
Nuestro Desafío...

- El desafío que enfrentamos en la actualidad es cambiar la cultura de conflicto en sí....
- Es crear una cultura en la que incluso las disputas más graves se manejan no con la fuerza y la coerción sino sobre la base del interés mutuo y la coexistencia.
- Nuestro desafío está lejos de consistir en la eliminación de las diferencias: se trata de crear un mundo seguro para las diferencias.

(Ury, 2000:18)

- “Una de las bases para construir y consolidar sociedades y comunidades pacíficas consiste en el reconocimiento del derecho a ser diferentes” (Guillen, *etal.* 2015,11)

¿Cómo percibimos la
diferencia...?



Organización
Internacional
del Trabajo



CÁMARA DE
COMERCIO
E INDUSTRIA
DE EL SALVADOR

¿Diferencia?

- El enfoque tradicionalmente aprendido es: “**Diferencia conlleva a la destrucción**”.
- ¿Podremos reconocernos en **mutua diferencia para la interdependencia** y no la competencia? (Rojas Artavia).
- ¿Podemos manejar la diferencia para la colaboración?

El diálogo / las conversaciones

- Es lo que nos hace humanos.
- “El vivir humano se da en el conversar”
- Son la gran oportunidad...

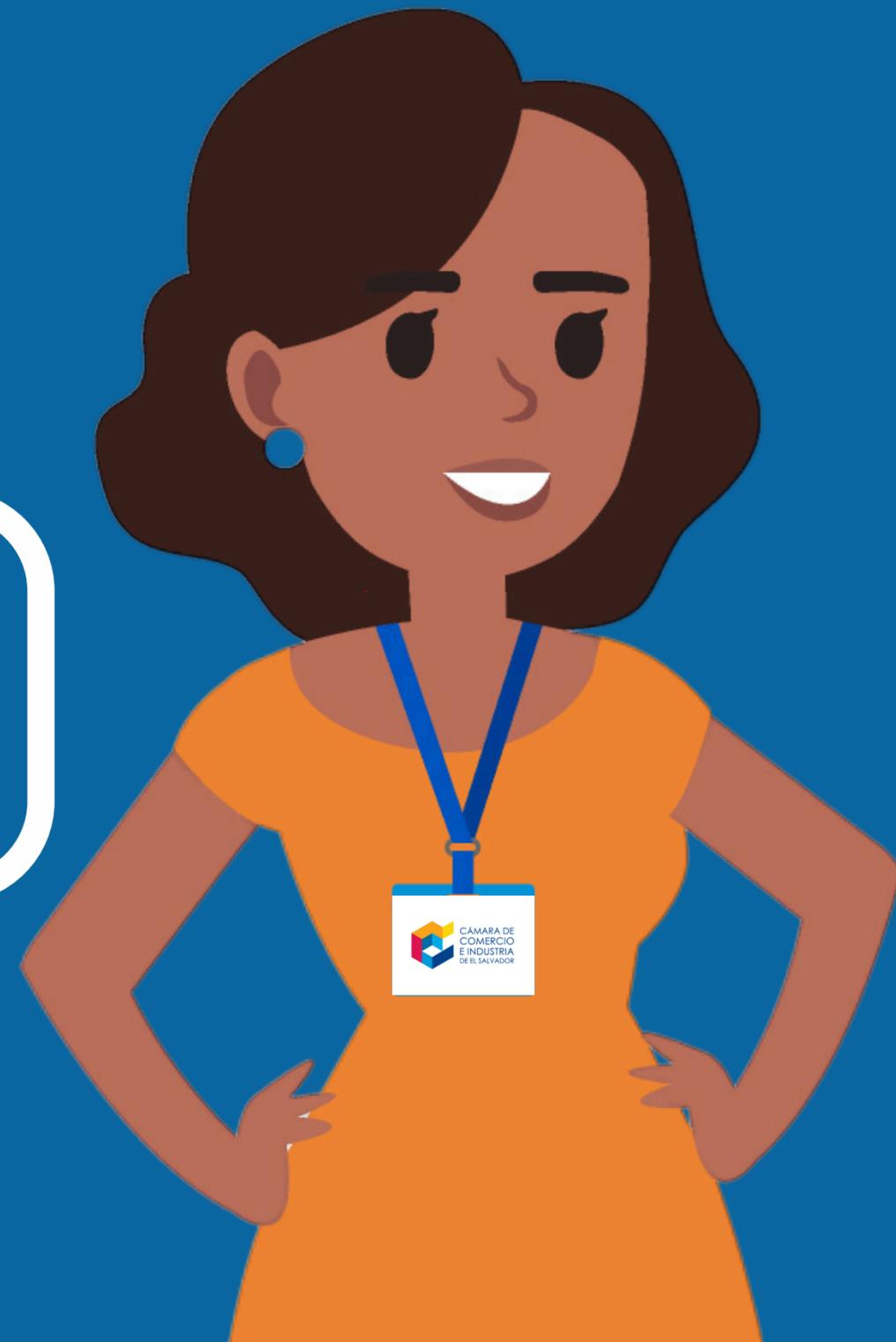
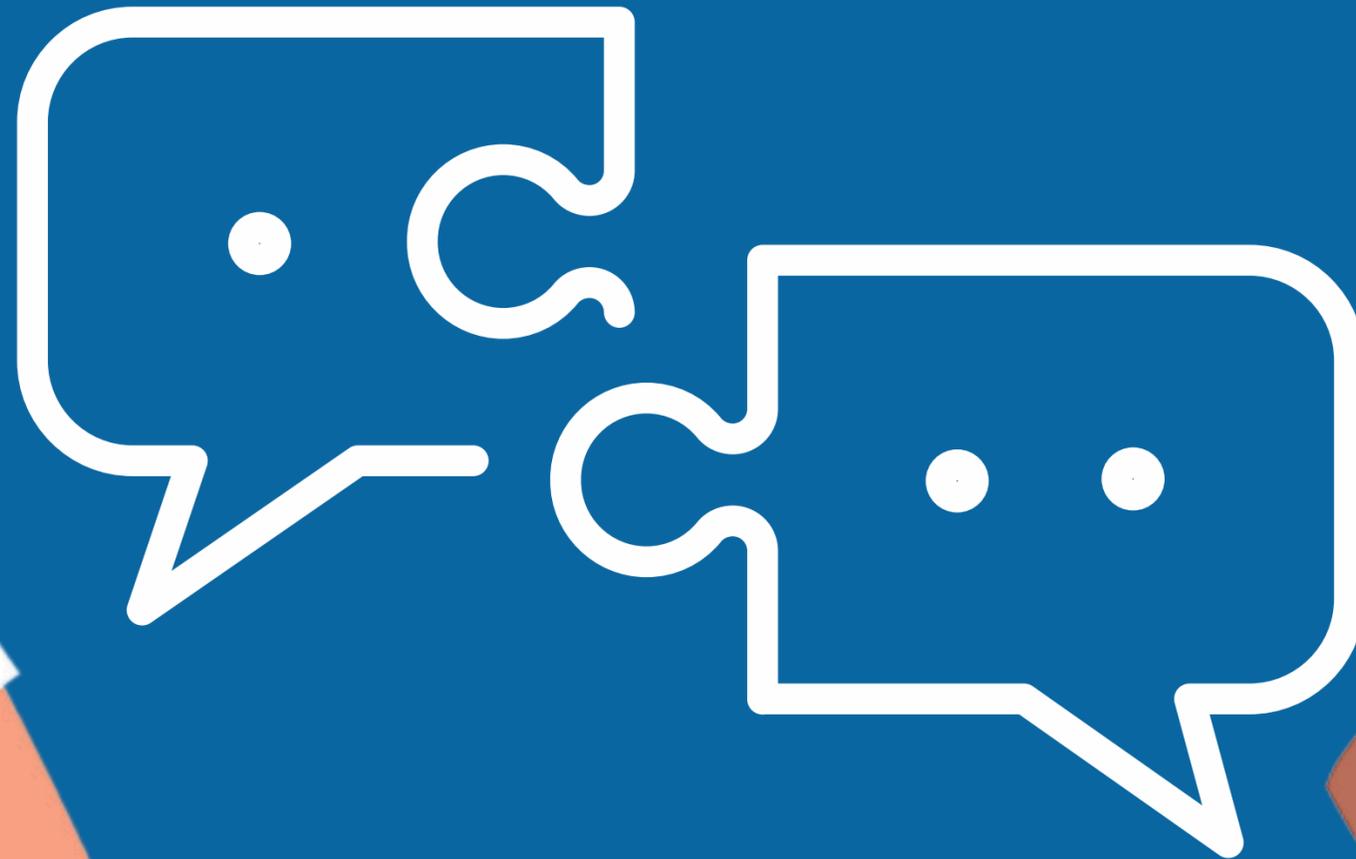


Nuestras preguntas de partida...

- ¿Qué tal nuestras prácticas dialógicas?
- ¿Qué tal nuestras conversaciones?



El Diálogo...



¿Cómo saber que estamos dialogando?

- Superamos la sensación de autosuficiencia y encontramos contribuciones en otros.
- Tenemos la disposición para enseñar y también para aprender de la otra persona u organización.
- La calidad del debate siempre va en ascenso
- Hay una responsabilidad con la otra persona
- Es placentero



Organización
Internacional
del Trabajo



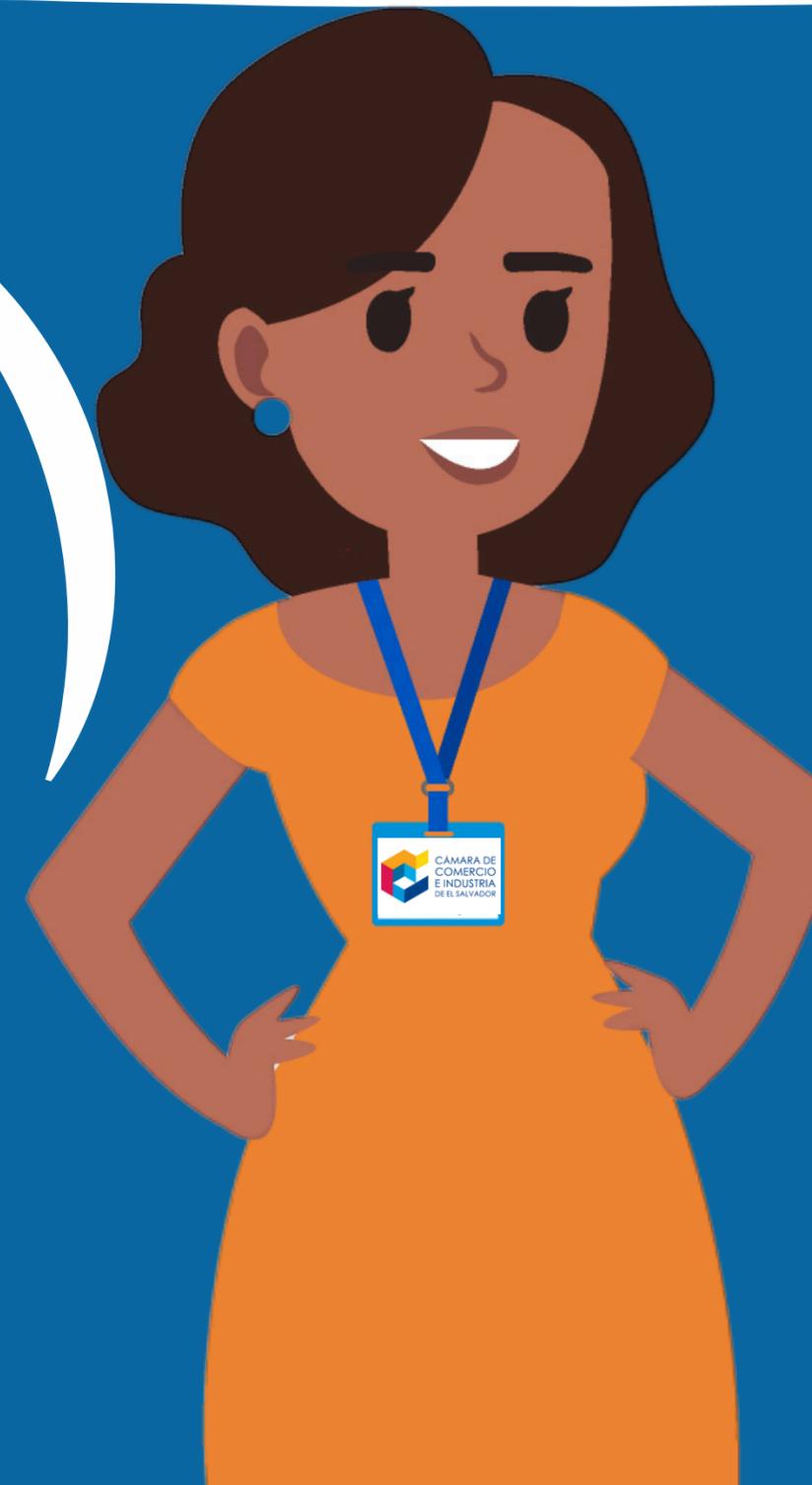
CÁMARA DE
COMERCIO
E INDUSTRIA
DE EL SALVADOR

Alcances del diálogo

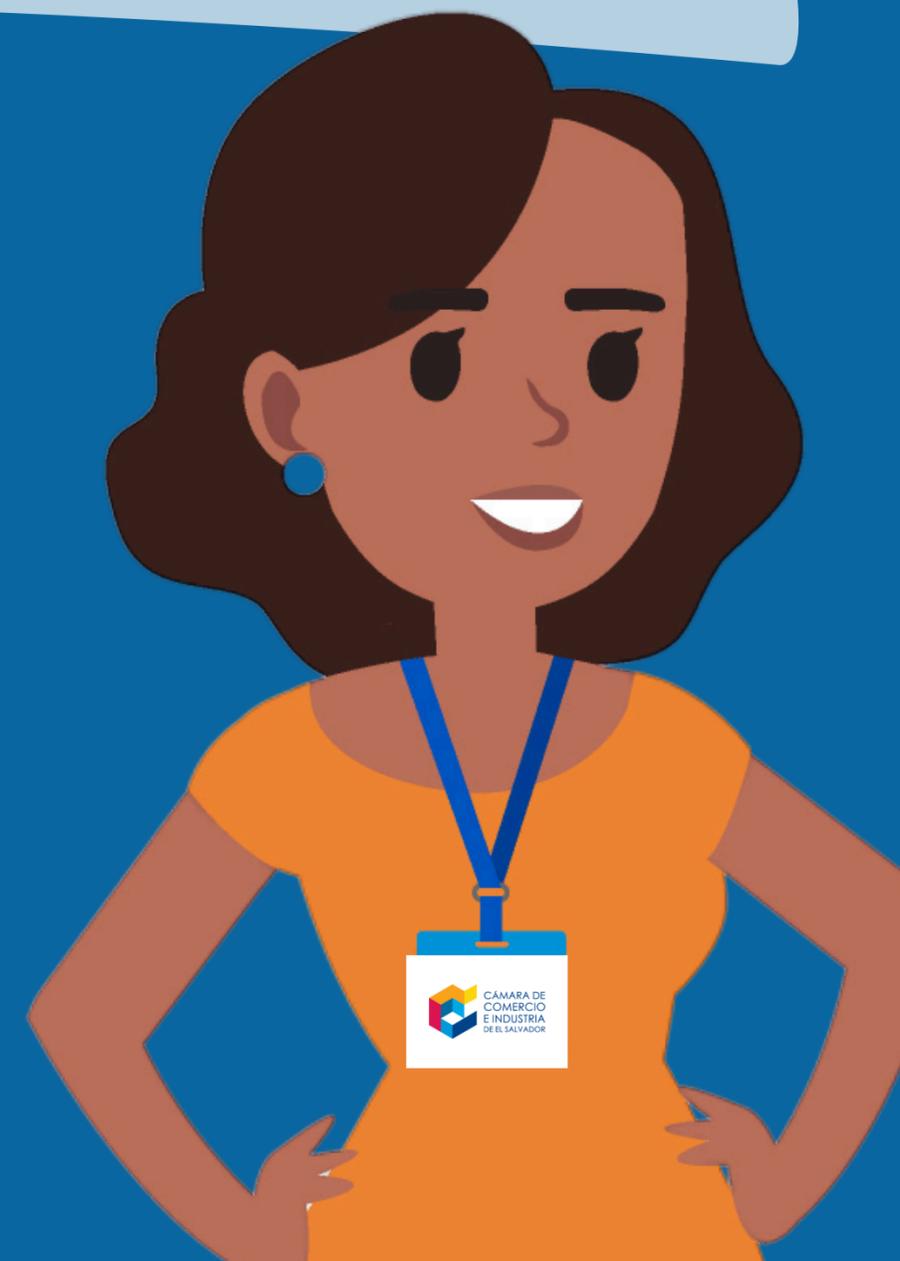


FONDO PARA LA
CONSOLIDACIÓN DE
LA PAZ

- El diálogo y la conversación convocan la creatividad
- Si nuestras personas miembros de equipos y nuestras organizaciones aprenden a conversar o dialogar podremos afrontar con creatividad:
- Consecución de nuestros objetivos.
- Sostenibilidad de nuestros proyectos.



El Monólogo



Organización
Internacional
del Trabajo



CÁMARA DE
COMERCIO
E INDUSTRIA
DE EL SALVADOR

Características de los monólogos



Intervenciones que aíslan a las personas del proceso de conversación común.

- *Depositar ideas en un sujeto*
- *Intercambiar ideas ya resueltas*
- *Imponer una verdad única*
- *Conquistar un ser humano*
- *Participación autoritaria*

Alcances de los monólogos



FONDO PARA LA
**CONSOLIDACIÓN DE
LA PAZ**

Despotenciar las intervenciones por desvalorización de las personas y sus aportes.

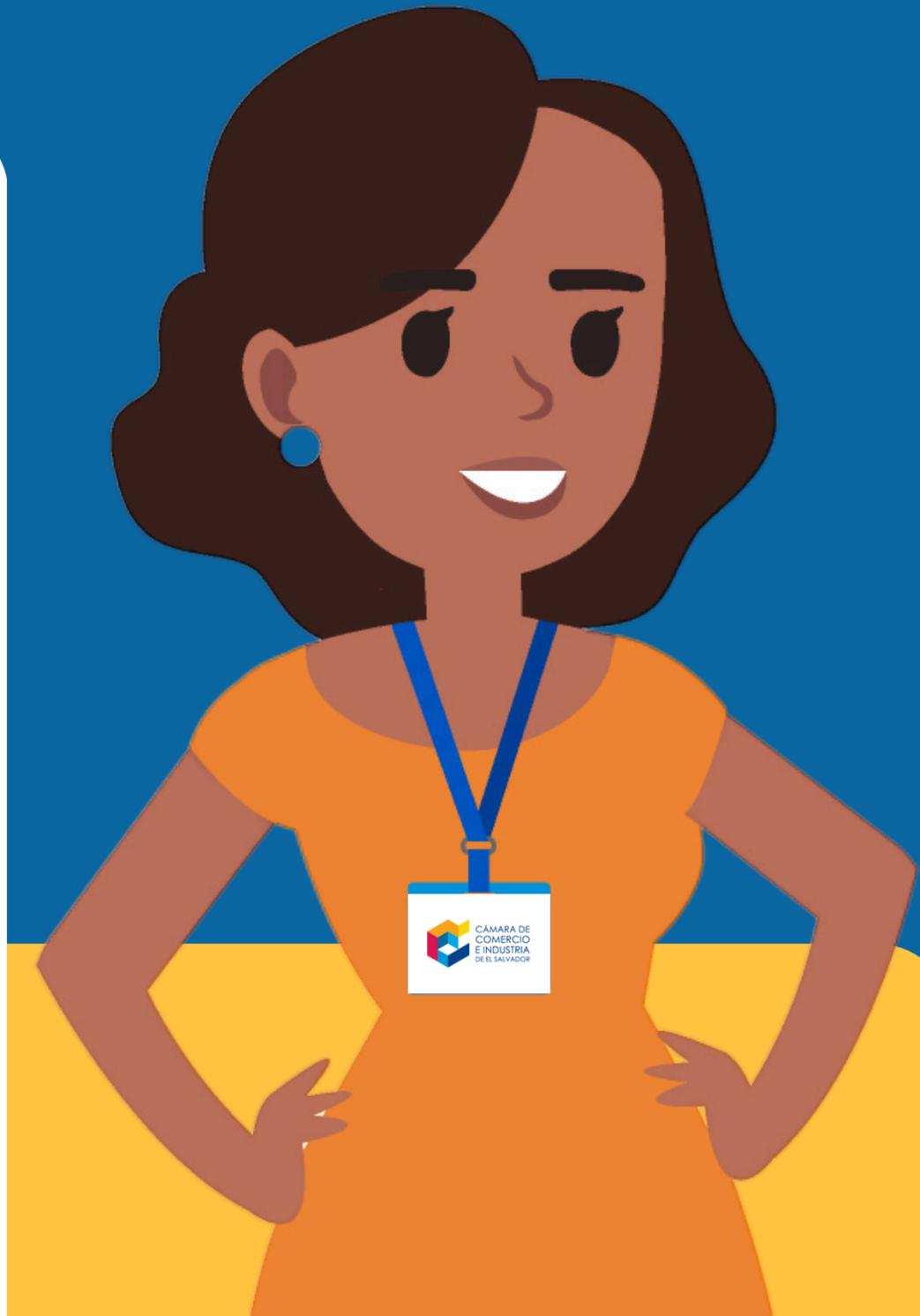


Preguntémonos...



FONDO PARA LA
CONSOLIDACIÓN DE
LA PAZ

- ¿Nuestro trabajo puede darse entre nuestras personas y organizaciones cuyas prácticas son monológicas?
- ¿Promovemos diálogos que favorezcan nuestro aprendizaje compartido?



Nosotros....



FONDO PARA LA
CONSOLIDACIÓN DE
LA PAZ 

- ¿Practicamos el diálogo o el monólogo?



Diálogo Generativo e Intereses en conflicto

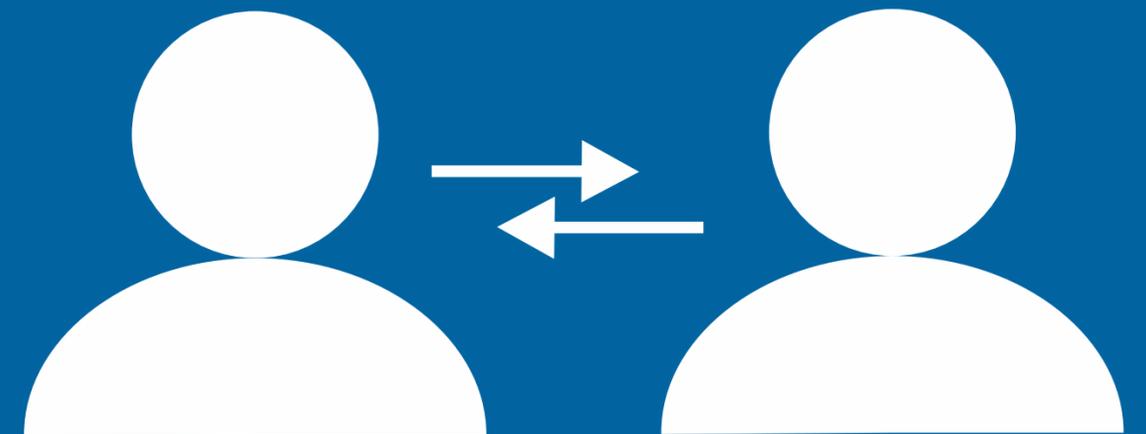
Buenas prácticas para el diálogo



Organización
Internacional
del Trabajo



CÁMARA DE
COMERCIO
E INDUSTRIA
DE EL SALVADOR



Negociación Basada en Intereses

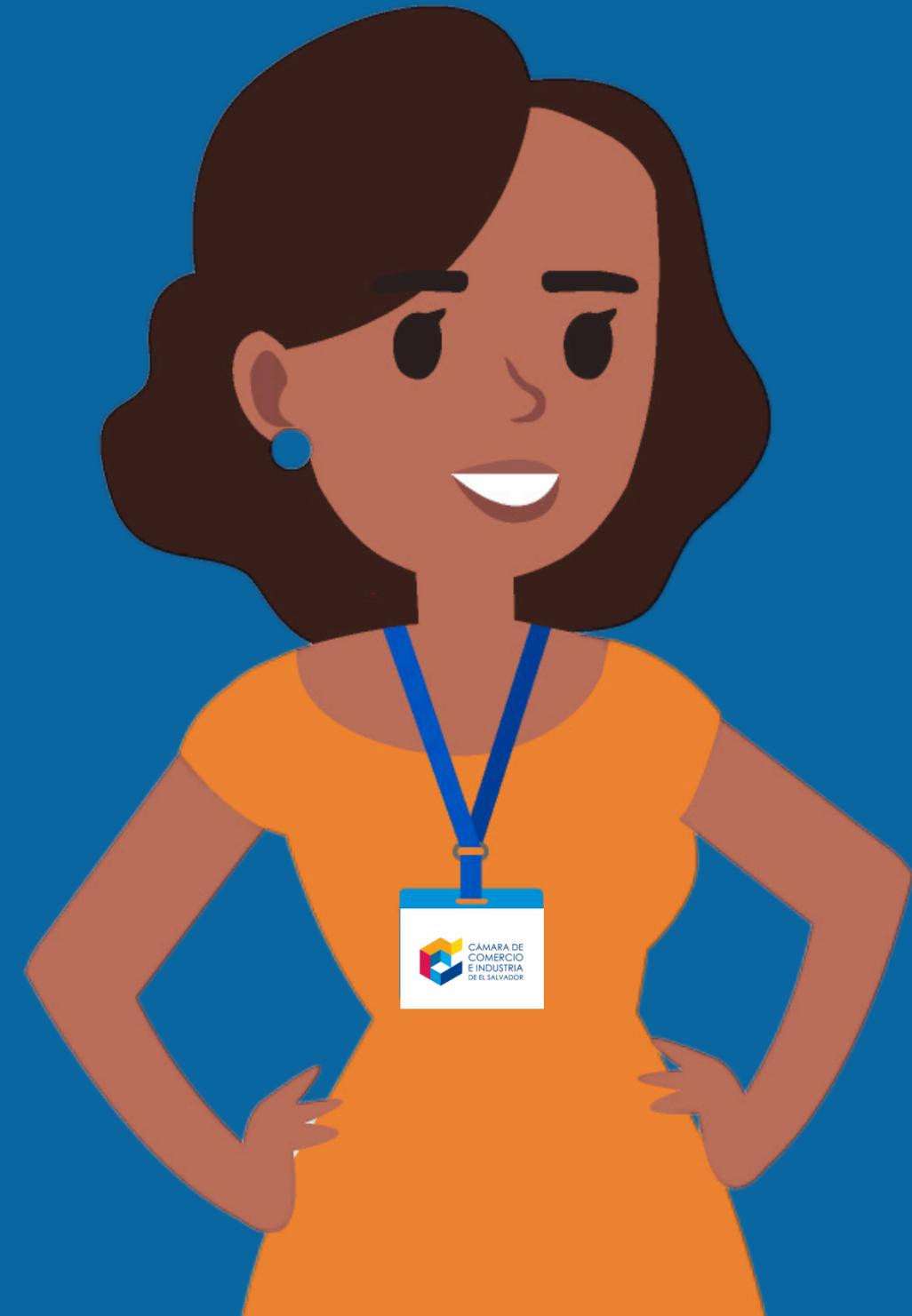
- El proceso de negociar genera un espacio de interacción y comunicación entre personas y les permite buscar soluciones que satisfagan sus intereses” (Guillen, etal.2015, 24)
- Una negociación basada en intereses, la interacción entre las personas se enfoca, en primer término, a comprender:
 - Los intereses de ambas partes.
 - Para luego convertirse en colaboradores en la búsqueda de nuevas soluciones que satisfagan estos intereses al máximo grado posible para el caso de ambos.





FONDO PARA LA
**CONSOLIDACIÓN DE
LA PAZ** 

Buenas prácticas para el diálogo desde la NBI



Organización
Internacional
del Trabajo





FONDO PARA LA
**CONSOLIDACIÓN DE
LA PAZ** 



**Duro con el problema,
suave con la persona:**

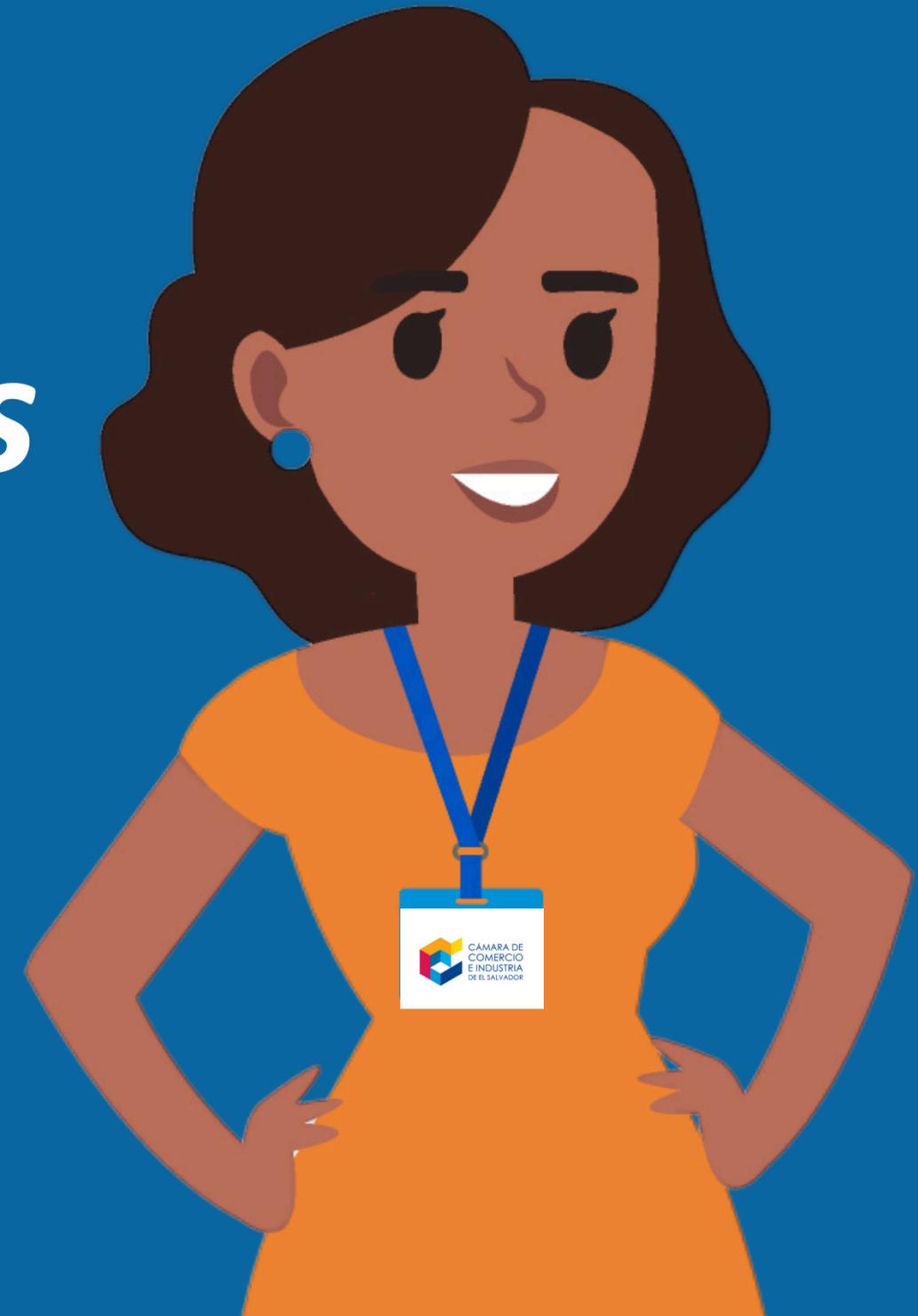




FONDO PARA LA
**CONSOLIDACIÓN DE
LA PAZ** 

Trabaje sobre las emociones

Buena Práctica 1



Organización
Internacional
del Trabajo



Separar a la persona del problema

- Es aceptar a la persona como legítima, es decir, válida o con derecho a participar de la conversación del conflicto (sin importar mi opinión acerca de ella o mis sentimientos).
- Es el primer paso para realizar una conversación, un diálogo.
- Si se le niega su legitimidad o derecho para estar en la conversación del conflicto, no hay diálogo, sino monólogo.
- El reconocimiento de la legitimidad también ocurre cuando se le legitiman las emociones al otro.
- Lo que las otras personas sienten siempre es válido y verdadero.

Las Emociones



La emoción ordena la razón

Los sentimientos ordenan los pensamientos

Son la energía del conflicto y por lo tanto es lo que permite que sea transformado

Las emociones son la oportunidad y no la debilidad

Determinan mi respuesta ante un conflicto

Resultando en un conflicto destructivo o constructivo

Conflicto destructivo: Trabaja en aislar

- **Anula a las personas.**
- **Todos pierden.**
- **Debilita a la organización.**
- **Divide a la organización.**

Conflicto Constructivo:

- **Las personas siempre son legítimas o válidas en la conversación.**
- **Hay un reconocimiento mutuo a la diferencia.**
- **No se le teme al desacuerdo, se gestiona.**

El conflicto constructivo: Trabaja en equipo

- Invierta en crear un espacio de confianza.
- Invierta en crear un espacio de cooperación.
- Invierta en fortalecer las relaciones.
- Permita que las personas se apropien del espacio.
- Permita que las personas aporten.
- Aclare expectativas.
- Permita que todas las personas participantes mantengan su dignidad tanto durante como después del diálogo.



Negocie por interés y no por posición:



Organización
Internacional
del Trabajo



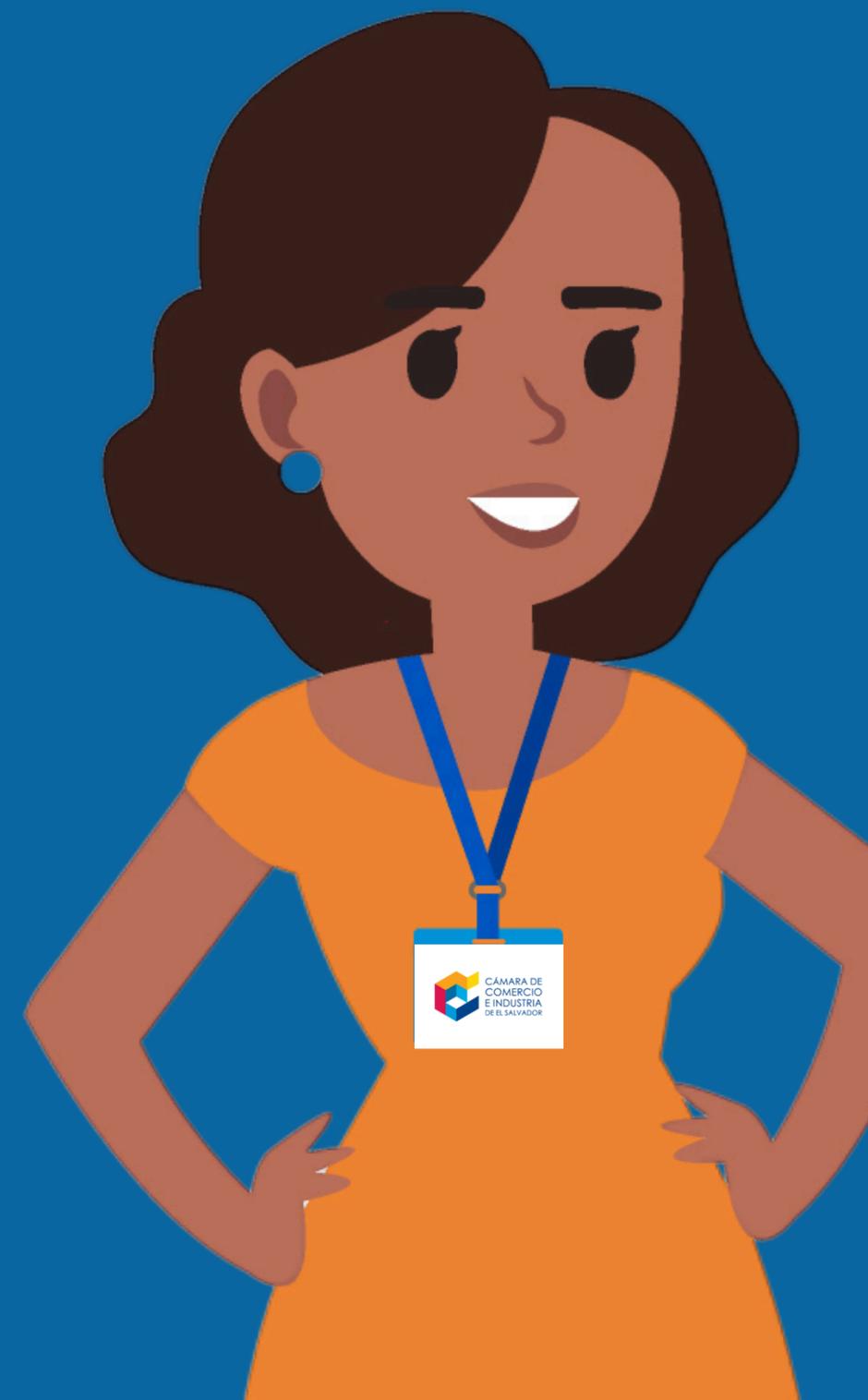
CÁMARA DE
COMERCIO
E INDUSTRIA
DE EL SALVADOR



FONDO PARA LA
**CONSOLIDACIÓN DE
LA PAZ** 

Trabaje la comunicación

Buena Práctica 2



Organización
Internacional
del Trabajo



CÁMARA DE
COMERCIO
E INDUSTRIA
DE EL SALVADOR

Argumentación y Opinión: ¿es lo mismo?

- La argumentación refiere a razones o hechos que se ofrecen en una conversación.
- La opinión es mi punto de vista, el cual está cargado de mis juicios de valor, mis percepciones, mis perspectivas.
- Las opiniones son “los pareceres” de las personas y eso no se puede cuestionar.
- Las argumentaciones, siendo que son razones y no percepciones, sí se pueden cuestionar y dialogar sobre ellas.



Organización
Internacional
del Trabajo



La importancia de la argumentación sobre la opinión

- Si a la persona “le parece bien” o “le parece mal”, eso no se puede cuestionar porque es una reflexión íntima de la persona.
- Pero las razones que justifican que “lo que le parece bien” o “le parece mal”, sobre eso sí se puede discutir o conversar.
- En la medida que conversemos sobre argumentaciones distanciamos a las personas del problema y eso nos permite protegerlas.



Organización
Internacional
del Trabajo



CÁMARA DE
COMERCIO
E INDUSTRIA
DE EL SALVADOR



FONDO PARA LA
**CONSOLIDACIÓN DE
LA PAZ** 

*¿Cómo enfocarse en la
argumentación?*



Escucha activa

- Procure hacer una pausa y propóngase entender lo que la persona está queriendo decir para comprender no para contestar...
- “Esta persona... ¿qué es lo que está queriendo decir?”

Escucha empática

- Habiendo escuchado para comprender y no para contestar...
- Procure ponerse en los zapatos del otro.



FONDO PARA LA
**CONSOLIDACIÓN DE
LA PAZ** 

Comunicación No Violenta: 4 pasos

**Observar sin
evaluar**

**Identificar
sentimientos**

**Identificar
necesidades**

**Generar
peticiones**



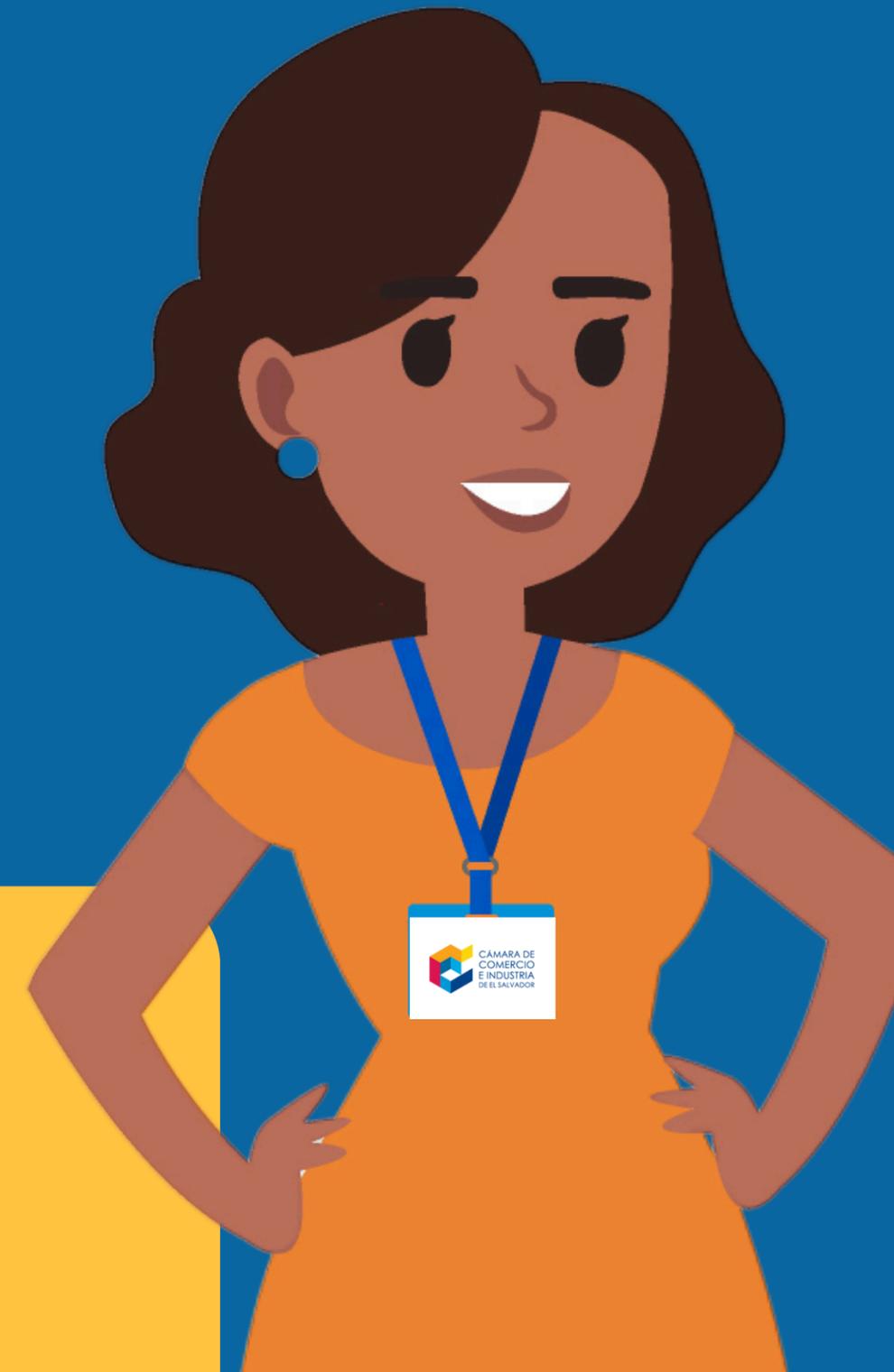
Organización
Internacional
del Trabajo



CÁMARA DE
COMERCIO
E INDUSTRIA
DE EL SALVADOR

Comunicación

- Primero describir **lo que observamos con nuestros sentidos, sin evaluar** o interpretar la situación.
- Luego **describimos nuestros sentimientos y la necesidad que generan** estos sentimientos.
- Finalmente, podemos **terminar expresando una petición a otra persona que nos ayude a satisfacer estas necesidades.**
- Es importante expresar **la petición en términos positivos, precisos y enfocados en el tiempo presente.**



Peticiones

- Trabajar sobre peticiones precisas nos permite acercarnos a que el diálogo o la conversación giren en torno a los intereses (deseos o necesidades).
 - Realizando peticiones claras se dan 2 pasos muy importantes:
 - Se plantean razones.
 - Se convocan emociones.
-
- Recordemos que no hay “razonar sin emocionar”.
 - Debemos descubrir ambos.

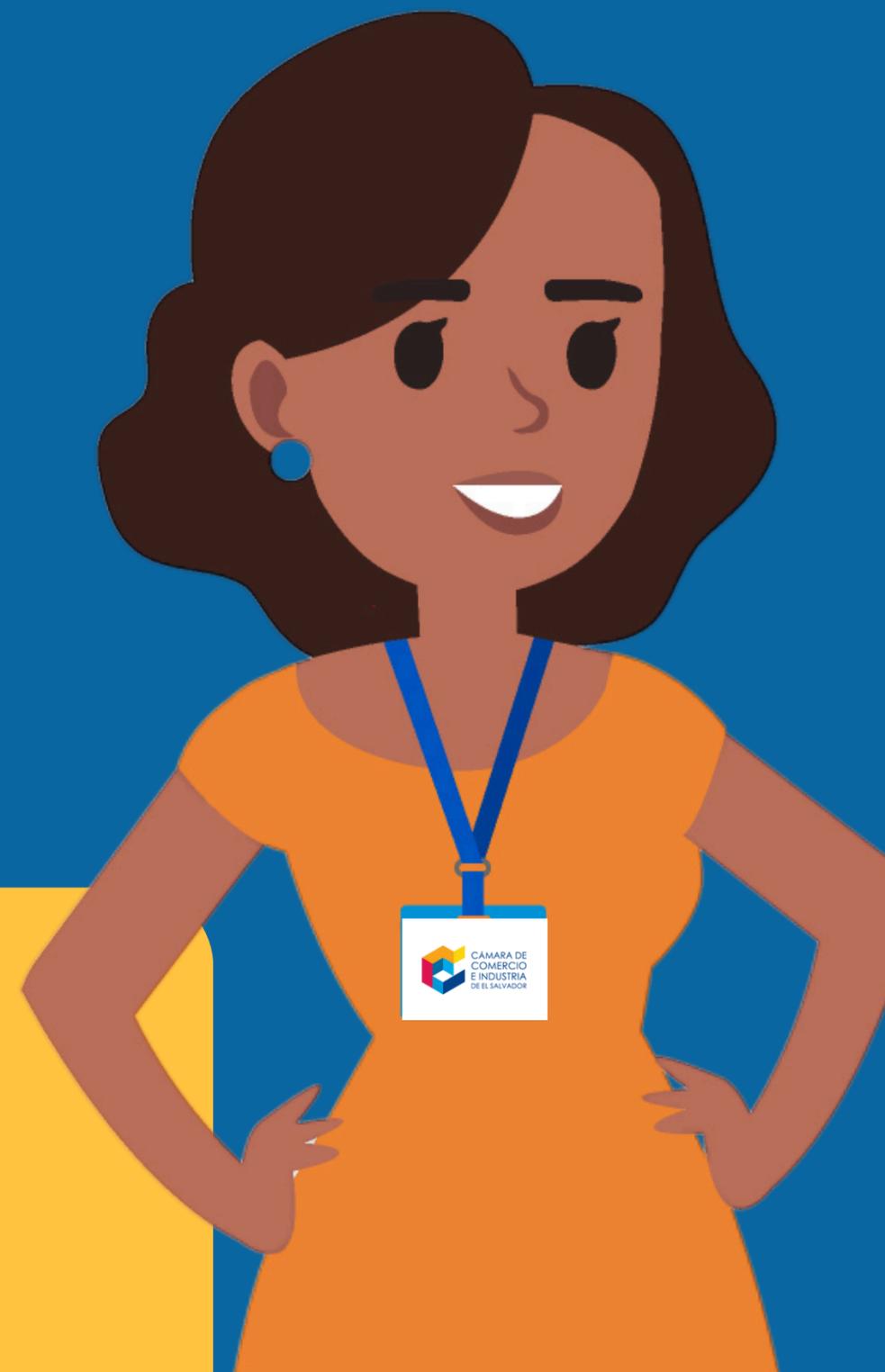


Organización
Internacional
del Trabajo



Razonar y emocionar

- **Permite ser comprendidos.**
- **Permitimos convocar a las otras partes en empatía.**



Explore opciones de mutuo beneficio

Trabaje con pensamiento sistémico

Buena Práctica 3



Organización
Internacional
del Trabajo



*Visualice el bosque,
más que el árbol*



Analizar sistemáticamente el conflicto o nuestro tema de conversación y el contexto...

- Nos permite construir visiones compartidas.
- Comprender ¿dónde estamos?
- ¿Para dónde vamos?

Aplique criterios objetivos y subjetivos

Aplique La Pausa

Buena Práctica 4



Organización
Internacional
del Trabajo



El Proceso NBI



FONDO PARA LA
CONSOLIDACIÓN DE
LA PAZ



MAAN



• “Es un poderoso concepto que le ayudará a centrarse en que aquello que usted realmente quiere alcanzar, y en las diferentes formas en que puede hacerlo sin tener que aceptar un trato que contenga unos términos que no satisfacen bien sus intereses” (Fisher, 2006, p.67)



Aplique La Pausa

Criterios Objetivos

- Leyes
- Información Técnica
- Etc.

Criterios Subjetivos

- Mejor Alternativa Ante un Acuerdo Negociado
- ¿Qué podría hacer para satisfacer mis intereses si no llegamos a un acuerdo?
- ¿Alternativas posibles fuera de esta negociación?
-

¡Gracias!



Organización
Internacional
del Trabajo



CÁMARA DE
COMERCIO
E INDUSTRIA
DE EL SALVADOR