

Gestión de conflictos

Las tres posiciones de la percepción del conflicto



Systemways.

Las tres posiciones de la percepción de conflictos... En síntesis

Preguntas

- ¿Cuáles son las diferentes percepciones en relación a los conflictos?

En síntesis

Una formación sobre el modelo de la Interacción Centrada en el Tema puede desarrollarse de la siguiente manera:

- 1º Historia del “La chamana sabia”.
- 2º Input sobre las tres posiciones de percepción
- 3º Ejercicio con tarjetas y silla.

Cambios esperados

Las y los participantes:

- ⇒ conocen las tres posiciones de percepción en conflictos,
- ⇒ conocen como pueden solucionar conflictos de forma constructiva.

Campos de aplicación

- Gestión de conflictos
- Empatía

Producto

- Toma de conciencia sobre las posiciones propias en un conflicto

Participantes

- 3 a 30 participantes

Agrupación

- Plenaria
- Individual

Tiempo requerido

- 20 a 30 minutos

Espacio y otros requerimientos

- Espacio según la cantidad de participantes
- Rotafolio o pizarra

Materiales

- Papelón o pizarra con tarjetas preparadas sobre las tres posiciones.
- Tarjetas “Tres posiciones”

El proceso metodológico... paso a paso

En equipos siempre surgen tensiones y conflictos. "Las tres posiciones de la percepción de conflictos" son un instrumento sencillo, pero muy útil que se puede dar a los participantes para un abordaje constructivo en el trabajo en equipo y poder evitar su escalamiento.

1º Reflexión sobre la historia "La chamana sabia"

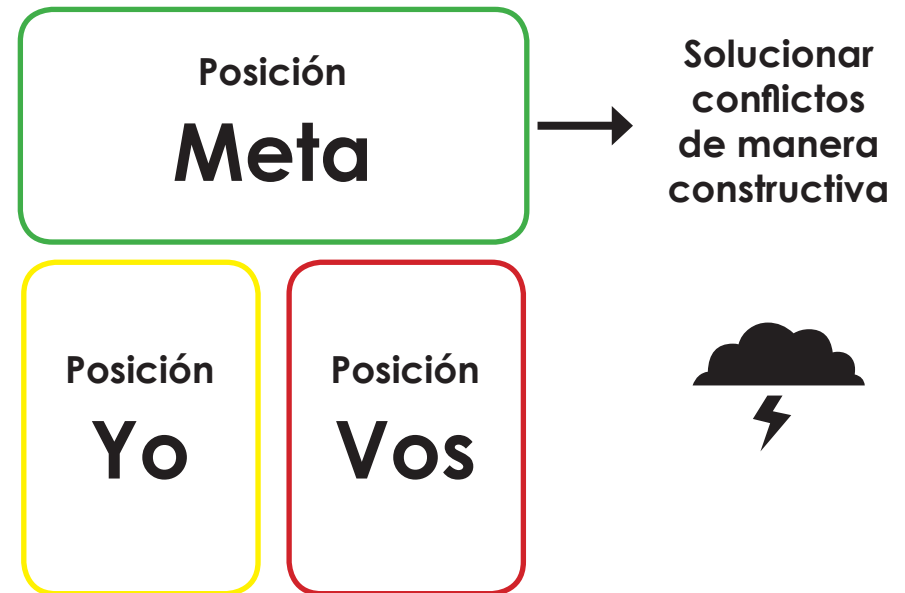
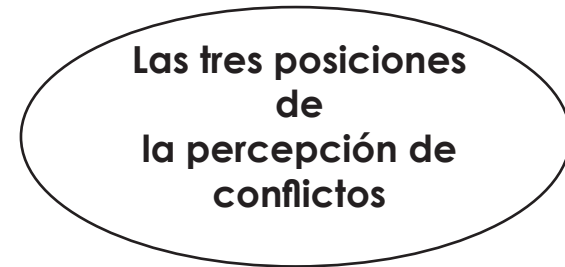
La facilitadora orienta la lectura en pareja de la historia de "La chamana sabia" (vea al final del ejercicio).

2º Input

La facilitadora introduce su input sobre las diferentes posiciones de la percepción de conflictos de la siguiente manera:

"Como ya hemos visto en las fases de desarrollo de equipos, los conflictos en equipos no son nada extraordinarios. Son parte del proceso de desarrollo de equipos. Sólo se vuelven difíciles cuando los conflictos van escalando. Les quiero presentar a continuación las tres posiciones de conflicto que les pueden ayudar a resolver conflictos en equipos de manera constructiva."

La facilitadora destapa el papelón con "Las tres posiciones de la percepción de conflictos" o va colocando una tarjeta tras otra conforme va explicando.



Los conflictos generalmente se perciben desde la "posición yo", es decir, las personas afectadas ven el conflicto desde su perspectiva. Están convencidas de lo correcto de su posición y formulan sus necesidades, puntos de vista, perspectivas y exigencias. Quieren imponer sus demandas sin merma alguna, porque por supuesto, tienen razón.

Ahora veamos la posición "vos" o "tú".

Un gran paso en dirección hacia una gestión constructiva de conflictos se deja superar si las partes del conflicto no se mantienen atrincherados en su posición "yo", sino también asumen la posición "vos".

Desde esta posición cada parte del conflicto se ubica en las perspectivas, sentimientos y necesidades del otro lado.

Un cambio de perspectiva de este tipo puede ser apoyado, por ejemplo, en el marco de un diálogo controlado cuando las afirmaciones del otro se repiten respectivamente con otras palabras:

"Vos/Usted piensa entonces..."

"Te/le he comprendido bien que..."

Esto se llama "parafrasear".

Aquí sólo se trata de la comprensión de la otra parte.

Sin embargo, generalmente sólo se logra alcanzar la solución de un conflicto cuando las partes del conflicto asumen una así llamada "posición meta".

Observan el conflicto fuera del "yo" y del "vos/tú" desde fuera como si fuesen observadores ajenos o asesores externos.

Ambos reflexionan de manera objetiva, enfocada en el contenido, sobre las necesidades e intereses de cada parte y buscan en conjunto soluciones viables, con las cuales ambas partes pueden vivir. Sólo si se logra esto, se puede hablar de una solución constructiva de conflictos.

Desarrollar la **competencia para el conflicto** significa entonces:

- Poder expresar y presentar la propia posición de manera comprensible y adecuada.
- Poder percibir y formular los intereses y necesidades de la otra parte del conflicto sin desvalorización.
- Tomar distancia de la posición propia y la posición de la otra parte y poder conseguir una compensación justa de intereses.

3º Ejercicio práctico

La facilitadora solicita a las y los integrantes los siguientes pasos:

- Colocar en el suelo las tarjetas "Posición Yo" y "Posición Vos/Tú" y una silla (si ésta es muy frágil, entonces una tercera tarjeta "Posición Meta").
- Recuerda un conflicto actual y se coloca primeramente en la tarjeta de la "Posición Yo". La facilitadora va guiando la reflexión.
- Luego pasa a la "Posición Vos/Tú" e invita a la persona desde esta posición ver y comprender la posición Yo, puede parafrasear lo que se imagina que ha dicho desde la Posición Yo.
- Luego se traslada a la "Posición Meta" e identifica una solución desde esa posición que pueda conseguir una compensación justa para ambas partes.



La chamana sabia

Una noche, un poblador de un pueblo tocó la puerta de la vieja y sabia chamana. "Chamana, chamana, sucedió algo terrible", comenzó el comerciante y le contó el pleito que sucedió hoy en el mercado.

La chamana escuchó la historia con toda la calma del mundo, hizo algunas preguntas y finalmente tranquilizó al comerciante: "No te preocupés, vos tienes razón." Y cerró la puerta.

Apenas unos momentos después, tocaron de nuevo lo puerta. Esta vez era el hijo del administrador del mercado que estuvo involucrado en el pleito. "Chamana, chamana, hoy sucedió algo terrible", comenzó el visitante, al igual de excitado como su antecesor. contó el suceso tal como él lo había vivido.

La chamana escuchó con toda calma la versión del joven, hizo algunas preguntas de vez en cuando y finalmente condujo al visitante hacia la puerta. Lo tranquilizó y le dijo: "No te preocupés, vos tienes razón."

La vieja chamana se ilusionaba ahora con una hora calma en su cómodo sillón. Pero justo cuando se dirigía hacia ahí, se le interpuso su marido todo excitado. Él había escuchado desde la cocina que sólo estaba separada por una cortina cada palabra de cada uno de los visitantes.

"Oíme chamana, ¿has perdido la razón? He escuchado cada palabra. ¿Cómo puedes darle la razón a ambos?" Y él le contó su versión de la historia, tal como él lo había visto y vivido esta mañana en el mercado.

Después de un leve suspiro, la chamana escuchó atentamente a su marido y preguntó con paciencia hasta estar totalmente segura de haberlo comprendido todo. Su marido la quedó viendo atento y en suspenso.

"Ves, hombre", dijo la chamana, "y vos, vos también tienes razón. Y con una sonrisa satisfecha se sentó en su sillón.

Fuentes de sabiduría

Fuentes

- 📖 Heckner, Kathrin; Keller, Evelyne.
Teamtrainings erfolgreich leiten.
manager Seminare. Trainingaktuell. Bonn, 2010.

Bibliografía para profundizar

- 📖 Gellert, Manfred; Nowak, Claus.
Teamarbeit, Teamentwicklung und Teamberatung.
Ein Praxisbuch für die Arbeit in und um Teams.
Limmer Verlag, 4. Auflage, 2010.
- 📖 Peschanel, Frank
Phänomen Konflikt. Die Kunst erfolgreicher Lösungsstrategien.
Junfermann, 1993.
- 📖 Schmid, Gunther/Dollinger, Anna/Müller-Kalthoff, Björn (Hrsg.)
Gut beraten in der Krise.
Konzepte und Werkzeuge für ganz alltägliche
Ausnahmesituationen. managerSeminare, 2010.
- 📖 Schmidt, Thomas.
Konfliktmanagement-Trainings erfolgreich leiten.
managerSeminare, 2. Auflage, 2010.

Elaboración

Elaboración y adaptación:	Rita Muckenhirn
Diseño y diagramación:	Idem.
Fotografía:	Idem.
Fecha:	6 marzo 2015

Cooperación

La elaboración de esta herramienta fue auspiciada por



Para contactarnos



La Cuculmeca
Jinotega, Nicaragua

Teléfono (+505) 2 782 3578
Teléfono (+505) 2 782 3579
Email info@cuculmeca.org
www.cuculmeca.org

Los Nahuales

Nicaragua
El Salvador
Guatemala

Cecilia Eugenia Falla
Juan Carlos Hernández
Teresa Hernández



Rita Muckenhirn
Facilitadora y asesora

(+505) 2 78 23 880 Teléfono
(+505) 893 29 003 Móvil
rita.muckenhirn64@gmail.com Email
info@systways.com Email
[rita.muckenhirn](https://www.skype.com/user/rita.muckenhirn) Skype
www.systways.com

cecilia.eugenia.falla@gmail.com
juancahemo@gmail.com
osherdez_tere@yahoo.es

¿Qué es la Caja de Herramientas Sistémicas 4.0?

Estimada lectora, estimado lector:

Esta herramienta metodológica forma parte de una **Caja de Herramientas Sistémicas 4.0** con el objetivo de "tropicalizar", sistematizar y difundir el enfoque sistémico a nuestro contexto latinoamericano de manera interactiva.

Al utilizar esta herramienta, queremos pedirle que:

- 1° Su uso y reproducción total o parcial sea para fines sociales y no comerciales.
- 2° Siempre citen las fuentes.
- 3° Nos den retroalimentación sobre su utilidad, que nos hagan llegar sus impresiones, comentarios, sugerencias o aportes para mejorar la próxima edición o simplemente, saber en qué les ayudó su lectura.

Gracias