

Crisis > **Cambio** > **Elección:**

Conversaciones Efectivas en Situaciones de Crisis



Cuando una comunidad se ve afectada por una crisis, es necesario que se una para que sobreviva y salga adelante. Para ello hay que prestar especial atención a fomentar y practicar conversaciones efectivas entre los miembros de la comunidad y con los demás. Aquí ofrecemos varias técnicas de intervención para facilitar conversaciones útiles y evitar conflictos en las discusiones.

El Propósito de la Conversación

Una conversación es un intercambio (verbal y no verbal) de ideas, observaciones, opiniones o sentimientos entre personas.

Las **funciones primarias** de la conversación:

1. Compartir información, y/o expresar sentimientos y pensamientos
2. Establecer/mantener relaciones sociales
3. Establecer significados comunes
4. Coordinar acciones

Una Conversación Efectiva...

Produce resultados positivos, como:

- Crear acuerdos
- Aclarar dudas
- Resolver problemas
- Encontrar nuevas opciones
- Aprender



Y más:

- Fortalecer las relaciones
- Evitar conflictos
- Crear emociones positivas y/o evitar las negativas
- Generar interés en más conversaciones



Así, podemos tener conversaciones efectivas y afectivas.

Un Modelo de Conversaciones Efectivas

Si mi intención es

COMPRENDER

Lo que piensa, percibe
y siente el otro/otra

Mi enfoque es

1. EXPLORAR

Escuchar, preguntar,
verificar si le entiendo,
validar sus razones

**2. LENGUAJE
EMPODERADO**

Asertivo, positivo,
no violento

El resultado será

DIÁLOGO

+

**CONVERSACIÓN
CONSTRUCTIVA**

La co-creación de
acuerdos y nuevas
posibilidades y
emoción +

CONVENCER

Lograr que el otro/otra
haga lo que yo quiero o
piense como yo

1. DISCUTIR

No escuchar,
defender mi
posición,
persuadir

2. CONTROLAR

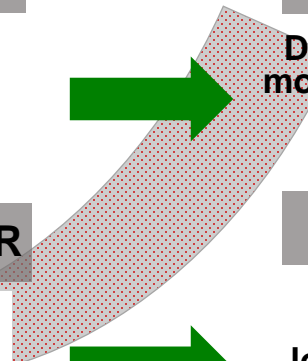
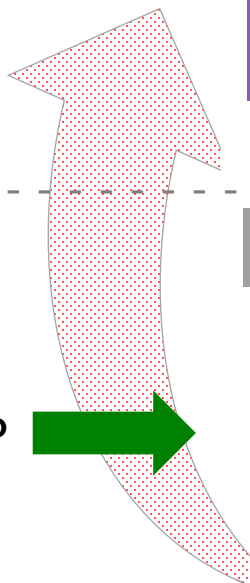
No escuchar,
imponer,
presionar,
manipular

“DEBATE”

Discusión sin fin,
monólogo, emoción
neutra o (-)

DISPUTA

Una pelea de
ganar-perder, sin
lograr lo buscado y
con emoción (-)



La Escucha Activa



karenamaranto.blogspot.com

Consiste en:

- Escuchar para comprender... no para responder.
- Escuchar más allá de las palabras o los sentimientos, atendiendo al tono de voz y el lenguaje no verbal.
- Prestar atención a las palabras para entender lo que es lógico y correcto para la otra persona.
- Parafrasear lo que se oye para verificar que se ha entendido bien lo que se ha dicho.

La escucha activa hará avanzar la conversación.

Qué Comunica la Escucha Activa

- Entiendo tus sentimientos.
- Te tomo en serio.
- Estoy interesado y preocupado.
- No quiero cambiarte.
- Te respeto a ti y a tu capacidad para resolver tus problemas.



Foto: Ximena Combariza E.

Ventajas de la Escucha Activa

- Prevenir o minimizar los malentendidos.
- Ayudar a resolver problemas que satisfagan las necesidades de la población.
- Mostrar empatía y aceptación.



El Uso de un Lenguaje Positivo y Empoderado

“¡Las palabras construyen realidades!”

- Hablar de forma que las personas se sientan más capaces de actuar y consigan acordar significados con los demás.
- Este es un factor crítico para la recuperación y para el desarrollo del potencial personal, grupal y comunitario.

El Lenguaje Empoderado

- Consiste en utilizar maneras de hablar que ayuden a las personas a evocar, aclarar y compartir ideas y recuerdos y su importancia, así como a aumentar las opciones de actuar.



- Es fundamental para el desarrollo del potencial personal, grupal y comunitario.

Las 4 C's del Lenguaje Empoderado



- **Correspondencia**
 - Identificar o asumir responsabilidades
- **Capacidad**
 - Reconocer opciones para actuar
- **Claridad**
 - Describir con claridad lo que quiero decir
- **Coherencia**
 - Ser coherente en los mensajes relacionados

Esto se aplica tanto a las conversaciones conmigo mismo como a las conversaciones con los demás

Ejemplos de Lenguaje Positivo y Empoderado

1. Correspondencia/Responsabilidad

"Me siento muy triste y angustiado cuando veo todas las casas que el ciclón destruyó".

VS

"Uno se siente mal en estas situaciones".

2. Capacidad

"Voy a terminar el informe para el jefe esta tarde".

VS

"Tengo que entregarle ese papel al jefe".

3. Claridad

"¿Puedes pasarme el despertador que está en el cajón de la izquierda, por favor?"

VS

"Dame esa cosa".

4. Coherencia

"Quiero estar más activo, aunque la empresa esté cerrada".

VS

"Yo debería hacer algo...".

Empoderado

VS

Desempoderado

Empoderamiento en el Diálogo - Técnicas

- **Rastrear**
 - Pedir más claridad o más información
- **Parafrasear**
 - Repetir lo que has oído y entendido, para verificar
- **Reenmarcar**
 - Identificar y resaltar lo positivo



(AP Photo/Gerald Herbert)

Estas técnicas ayudan a verificar la comprensión y a hacer avanzar la conversación.

Rastrear

"Pedir a la persona que aclare o amplíe la idea mediante preguntas concretas (qué/cómo/cuándo/dónde) para llegar a un acuerdo sobre el significado y sobre todas las opciones reales de actuación sobre el tema".

Dr. Gilbert Brenson

Ejemplo:

¿Cómo respondería a esta afirmación?

"¡No podemos hacer nada cuando todo en casa está al revés!"

Podemos aumentar la comprensión y explorar las opciones respondiendo :

- ***"¿Cómo es que todo está al revés en la casa?"***
- ***"¿Qué quieres hacer ahora?"***
- ***"¿Cómo podrías hacerlo ahora?"***

Parafrasear

Repetir con tus propias palabras, y de forma empoderada, lo que has entendido.

¿Quieres decir que te sentiste bien porque ella te escuchó?
¿Es eso cierto?

Creo que ella escuchó lo que dije.
Tal vez me está tomando en serio.



Reenmarcar

"Con esta técnica, buscamos mejorar la autoestima individual y grupal, identificando y resaltando los aspectos positivos y el valor de la persona y de lo que hace".

Dr. Gilbert Brenson

Tipos de reenmarcada

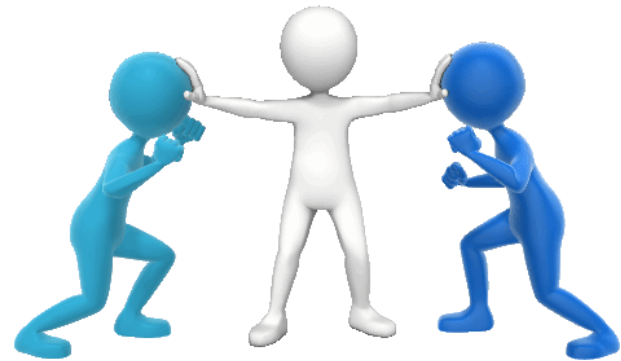
Ejemplos:

1. Reconocer las cualidades personales → *"Eres una persona muy amable".*
2. Reforzar la iniciativa personal → *"¡Es una idea maravillosa, hazlo!"*
3. Destacar las buenas intenciones → *"Sé que quieres ayudar..."*
4. Reformular los obstáculos como oportunidades → *"¿Qué has aprendido de ello?"*

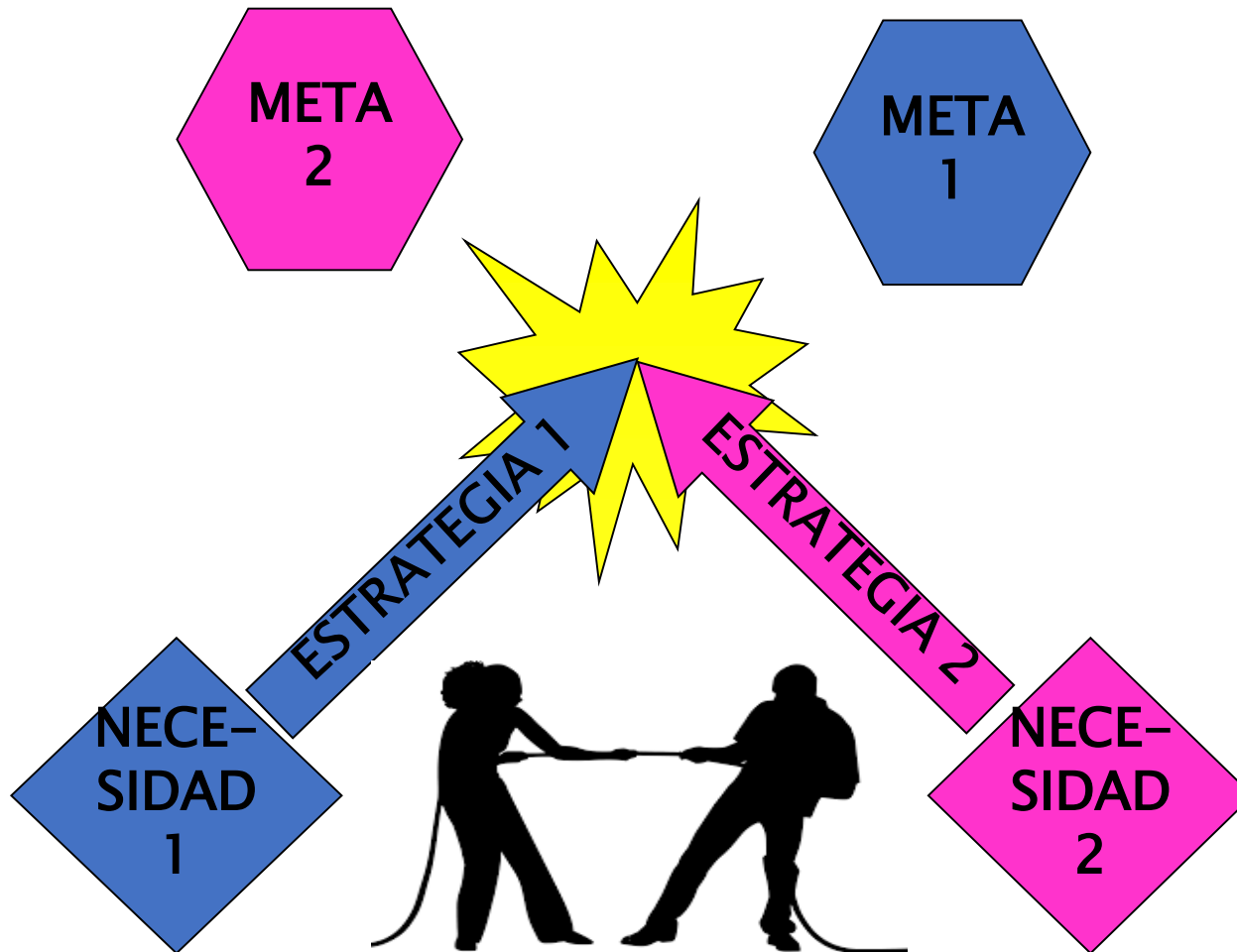
Evitar el Escalonamiento del Conflicto

"El conflicto se produce cuando una persona intenta satisfacer una necesidad o un deseo en forma que interfiere o impide que otra persona satisfaga sus propias necesidades o deseos".

Aquí presentamos varias estrategias y técnicas para reconocer cuándo y cómo comienza el conflicto y de qué manera, como facilitador, evitar o reducir la escalada, sin dejar de atender las posiciones y necesidades de los implicados.



El Proceso del Conflicto



Escalonamiento del Conflicto



INFLEXIBILIDAD

Adhesión inflexible a los propios principios o propósitos fijos.

- Endurecimiento
- Persuasión
- Manipulación

DESCALIFICACIÓN

Negar o disminuir el valor de los demás o de sus principios o propósitos.

- Polarización (nos. vs ellos)
- Pérdida de respeto
- Amenazas indirectas

AGRESIÓN

Imponer con violencia los propios principios o propósitos a los demás.

- Agresión verbal
- Agresión física
- Comportamientos destructivos

Expresiones Verbales del Conflicto

Ejemplos:

- Inflexibilidad

"Yo sé que tengo la razón."

- Persuasión

"Tengo que convencerles de que tengo la razón".

- Manipulación

"Haré lo que sea necesario para demostrar que están equivocados".

- Polarización

"Los que sabemos que tengo razón estamos ahora todos juntos".

- Pérdida de respeto

"Ni siquiera vale la pena hablar con ellos".

- Amenazas indirectas

"Tenemos que dominar a los que no están con nosotros".

- Agresión verbal

"Esa persona es una #%\$&!"*

- Agresión física

"¡Toma esto!"

- Comportamientos destructivos

"Puede que pierda, pero me llevaré a algunos de ellos".

¿Cómo reaccionas cuando escuchas alguna de estas afirmaciones?

Comunicación No Violenta (CNV)

Comunicación no violenta es aquella en la que nos expresamos con claridad, usando un lenguaje que no hiere ni ofende ni a los demás ni a nosotros mismos.

Requerimientos

AUTO-EMPATÍA: Conectar compasivamente con nosotros mismos, notar nuestros sentimientos, pensamientos y juicios, y reconocer lo que nos afecta.



ESCUCHA EMPÁTICA: "La conexión con lo que ocurre en otras personas y lo que mejoraría su vida. Implica "vaciar la mente y escuchar con todo nuestro ser".



EXPRESIÓN HONESTA Y ASERTIVA: De cómo veo una situación (mi observación), de mi sentimiento, necesidad y petición.



Elementos de la Comunicación No Violenta

- 1. Observaciones:** Lo que vemos, oímos o tocamos, y también lo que difiere de nuestras evaluaciones de significado e importancia.
- 2. Sentimientos:** Nuestras emociones o sensaciones, libres de pensamiento e historias.
- 3. Necesidades:** Necesidades humanas universales que son independientes de las estrategias utilizadas para satisfacerlas.
- 4. Peticiones:** Solicitud de una acción específica, sin que sea una exigencia.

La práctica de la NVC

- **Cuando yo...** (Observaciones)
- **Yo siento...** (Sentimientos /Emociones)
- **Porque necesito...** (Necesidades)
- **¿Podrías...?** (Peticiones)

Modelo de Comunicación No Violenta

<https://www.youtube.com/watch?v=RDMIFlu8rxo>

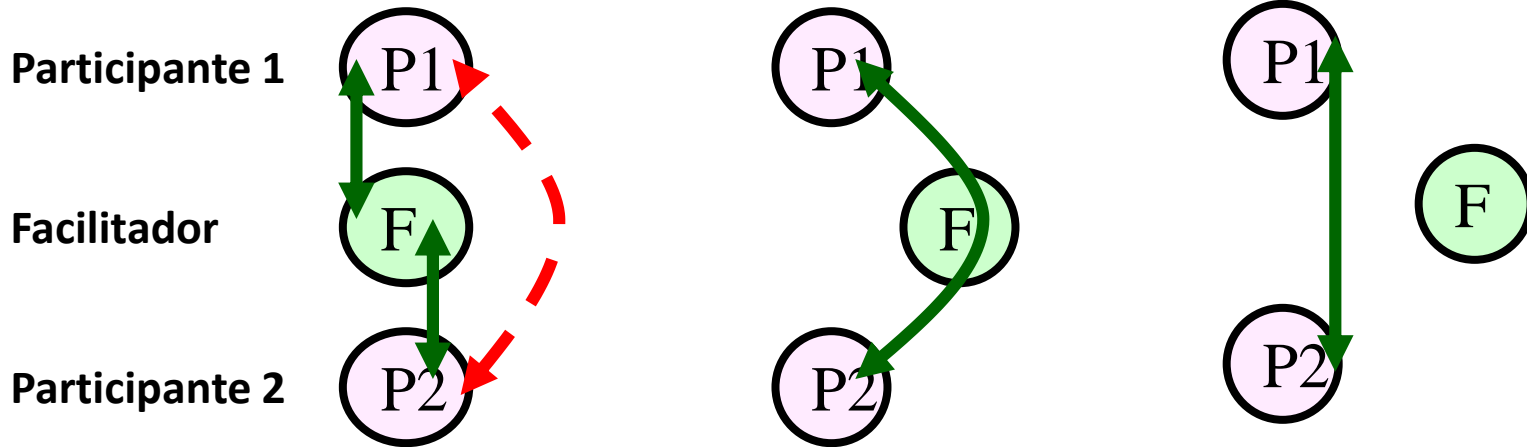
Elementos de la CNV

**Expreso claramente mis
sentimientos y pensamientos
sin culpar ni criticar**

**Escucho con empatía sus
sentimientos y pensamientos sin
culparme ni criticarme**

Observaciones	Lo que observo, recuerdo o imagino, libre de mis juicios, que contribuye o no a mi bienestar	Lo que observa, recuerda o imagina, libre de sus juicios, que contribuye o no a su bienestar
Sentimientos	Lo que siento sobre lo que observo	Lo que siente sobre lo que observa
Necesidades	Lo que necesito o valoro y lo que está asociado a mis sentimientos o emociones	Lo que necesita o valora y lo que está asociado a sus sentimientos o emociones
Peticiones	Las acciones concretas que te pido y que enriquecerían mi vida, sin ser una exigencia	Las acciones concretas que me pide y que enriquecerían su vida, sin ser una exigencia

Dinámicas de Intervención en el Conflicto



Etapas

1

El facilitador interrumpe cualquier comunicación disfuncional entre los participantes y se comunica directamente con cada persona.

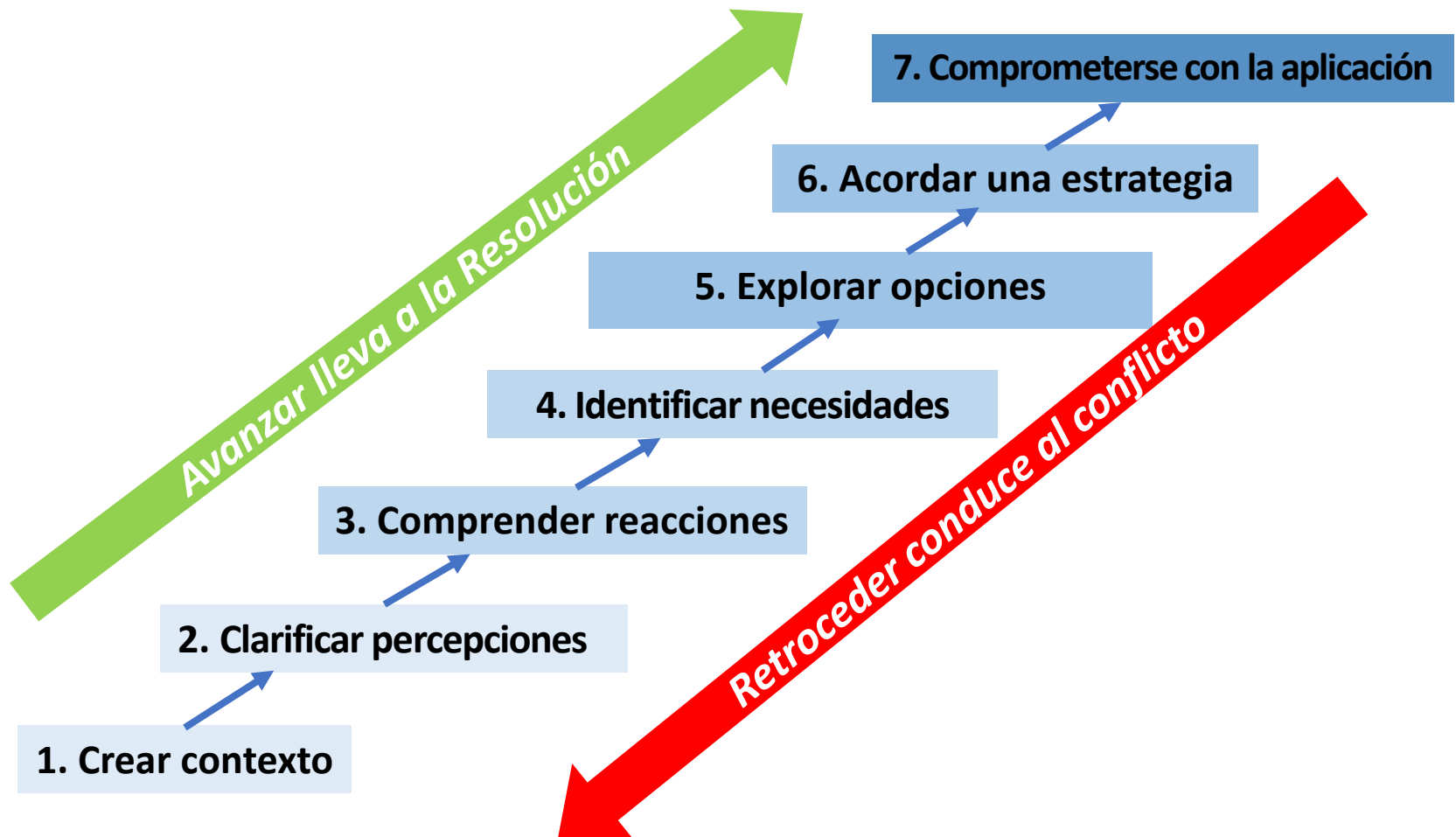
2

El facilitador modela el diálogo adecuado entre los participantes mediante el parafraseo.

3

El facilitador sale del diálogo y permanece atento a la posibilidad de intervenir de nuevo si la comunicación vuelve a ser disfuncional.

Etapas de la Conciliación



Etapas de la Conciliación

7. Comprometerse con la aplicación

Los participantes acuerdan un plan estratégico para llevar a cabo un ensayo, con compromisos específicos y medibles, acciones mutuas y seguimiento conjunto de los resultados.

6. Acordar una estrategia

Los participantes evalúan conjuntamente las opciones y acuerdan probar una.

5. Explorar opciones

Los participantes exploran juntos las estrategias que permitirían a cada uno satisfacer sus necesidades básicas sin impedir a los demás satisfacer sus necesidades.

4. Identificar las necesidades

Cada participante comparte sus intereses personales, sus necesidades y la estrategia utilizada hasta ahora para satisfacer esas necesidades.

3. Comprender las reacciones

Cada participante expresa sus sentimientos y reacciones ante el conflicto sin culpar al otro.

2. Clarificar las percepciones

Cada participante comparte sus observaciones y creencias.

1. Crear el contexto

Establecer un espacio y una relación para aquellos que estén dispuestos y sean capaces de hablar.

Rol de los Facilitadores en las Conversaciones Comunitarias

- **Hacer que la actividad tenga sentido**
 - Aclarar el propósito y la estructura de la conversación
 - **Crear una atmósfera positiva**
 - Fomentar la participación
 - Escuchar con calma y atención
 - **Dar apoyo emocional cuando sea necesario**
 - **Inspirar confianza en sí mismo y liderazgo**
- **Ayudar a los participantes a procesar y replantear su experiencia de la crisis**
 - **Promover acciones personales y colectivas**
 - Identificar las habilidades que unen y hacen avanzar al grupo
 - Ayudar al grupo a identificar sus recursos (internos y externos)
 - **Sugerir procesos y herramientas para la elaboración de planes y decisiones**

No hay nada más importante para evaluar la calidad de una relación que la calidad de las conversaciones que mantenemos con esa persona.

Rafael Echeverría



Confiamos en tu Compromiso

GFSC conserva los derechos de autor de todos los materiales de formación. Distribuimos nuestros materiales sin costo alguno para su uso en agencias, grupos, comunidades y organizaciones necesitadas.

Si recibes un pago por sus servicios mediante materiales de **GFSC**, esperamos que tú [hagas una donacion a GFSC](#) ¡para que podamos seguir ayudando a otras comunidades!

Ponte en contacto con nosotros si deseas mantenerte informado sobre futuros talleres, actividades y actualizaciones de nuestro modelo.

A través de nuestro apoyo a facilitadores voluntarios en todo el mundo, GFSC ayuda a las comunidades a desarrollar su capacidad para trabajar a través de sus desafíos y crear soluciones sostenibles. Si valoras lo que hacemos, tú también puedes ayudarnos:

<https://globalfacilitators.org/donations/>

info@globalfacilitators.org

<https://globalfacilitators.org>