

LAS RELACIONES HUMANAS EN LA VIDA COTIDIANA

**Conocimientos para comprendernos
a nosotros mismos y a los demás**

“Los chicos ven, los chicos hacen”

<http://youtu.be/dYtImR3l7Ts>

OBJETIVOS

- **Despertar conciencia sobre el protagonismo que todos tenemos y sobre la influencia (positiva o negativa) de todas nuestras acciones en el entorno en el que vivimos.**
- **Divulgar conocimientos científicos que son poco conocidos y que sin embargo contribuyen grandemente a mejorar nuestra relación con nosotros mismos y con los demás.**
- **Contribuir a construir una convivencia más pacífica y humana.**

PRAGMÁTICA DE LA COMUNICACIÓN HUMANA

(Paul Watzlavick - Mental Research Institute, Palo Alto, Estados Unidos)

NO ES POSIBLE NO COMPORTARSE

PRAGMÁTICA DE LA COMUNICACIÓN HUMANA

(Paul Watzlavick - Mental Research Institute, Palo Alto, Estados Unidos)

NO ES POSIBLE NO COMUNICARSE

¿Por qué?

PRAGMÁTICA DE LA COMUNICACIÓN HUMANA

(Paul Watzlavick - Mental Research Institute, Palo Alto, Estados Unidos)

PORQUE LOS SERES HUMANOS NOS COMUNICAMOS

NO SÓLO EN FORMA DIGITAL (la palabra)

SINO TAMBIÉN EN FORMA ANALÓGICA

(lo no verbal)

COMUNICACIÓN...

Digital:

la palabra

Analógica:

lo no verbal
(movimientos corporales,
posturas, gestos, tono y
volumen de voz)
y el *contexto*

La comunicación no es sólo lo que decimos

(comunicación digital):

TODA CONDUCTA

ES

COMUNICACIÓN

(comunicación analógica)

PRAGMÁTICA DE LA COMUNICACIÓN HUMANA

(Paul Watzlavick - Mental Research Institute, Palo Alto, Estados Unidos)

Y...

**¡¡LA CONDUCTA “CALIFICA” AL CONTENIDO DE LA
COMUNICACIÓN!!**

(lo analógico “califica” lo digital)

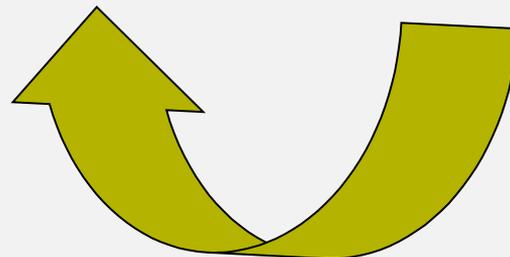
COMUNICACIÓN...

DIGITAL

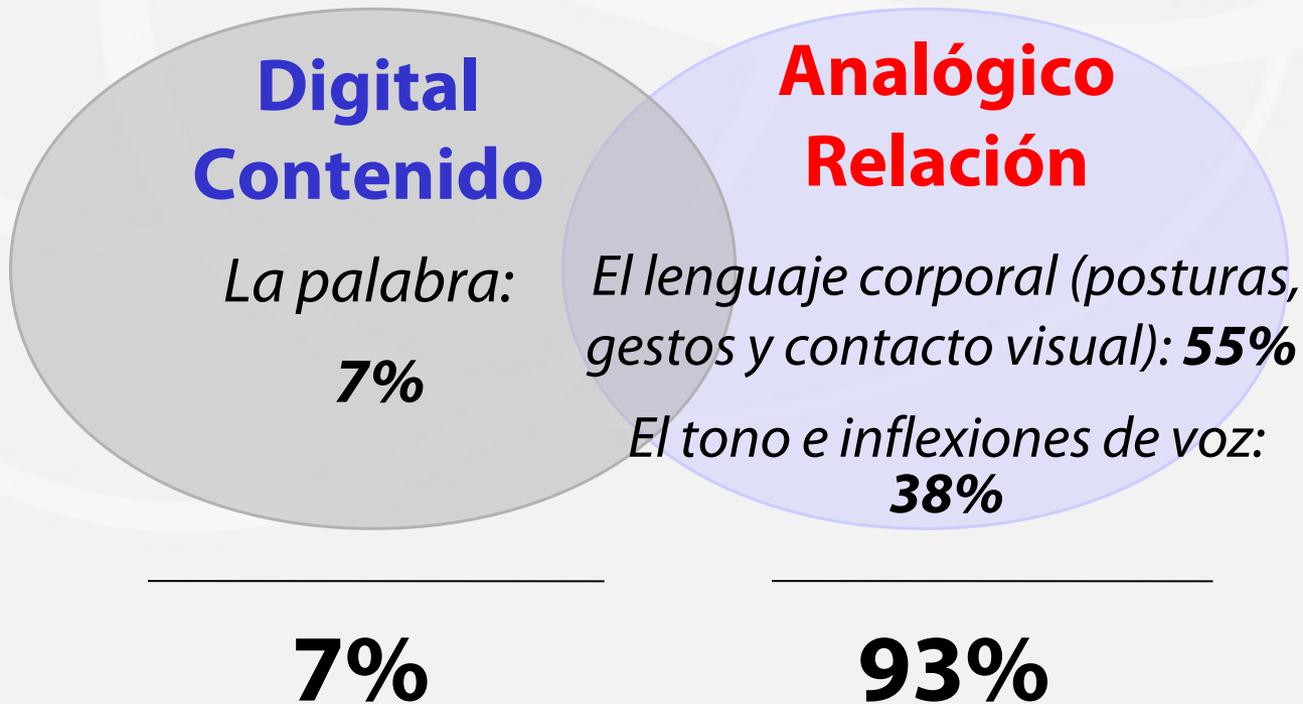
ANALÓGICO

**Contenidos:
información o
datos**

Relación:
conducta o instrucción
*¿cómo tengo que interpretar la
información?*
(información de la
información)



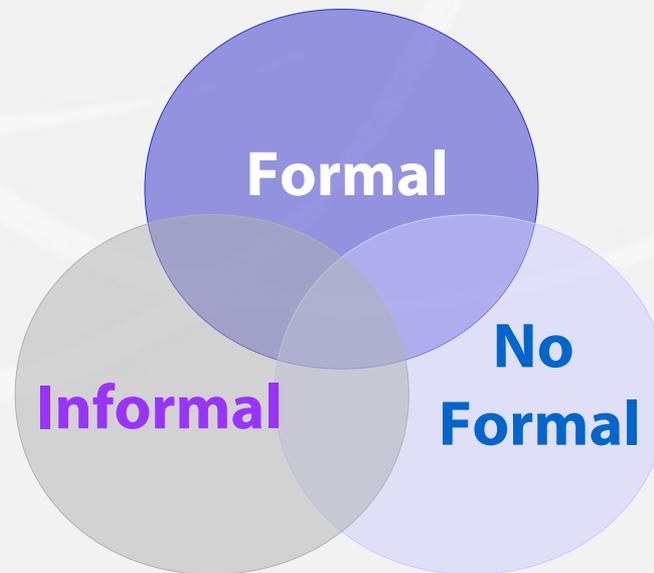
EL IMPACTO de cada componente de la comunicación...



Investigación realizada por Melrabian y Ferris, citada en
O'CONNOR, Joseph. *Introducción a la PNL*

**Educación es una tarea que, seamos conscientes o no,
todos *hacemos***

EDUCACIÓN:



**Educación es una tarea que, seamos conscientes o no,
todos *hacemos***

La educación informal es la *“adquirida por las personas durante toda su vida a través de actitudes, valores, aptitudes y conocimientos; a partir de su experiencia cotidiana y de las influencias de su medio”*.

- Emilio MORENALES -

“Paremos la pelota”

<http://youtu.be/9Ezp11clwr4>

CONFLICTO: Distintos Paradigmas

PARADIGMA TRADICIONAL	NUEVO PARADIGMA
Conflicto: percepción negativa	Conflicto: natural / oportunidad
Personas en conflicto como <i>adversarios</i>	Personas en conflicto como <i>protagonistas</i>
Ganar - Perder	Ganar - Ganar
Visión reduccionista del conflicto y de la realidad	Visión sistémica del conflicto y de la realidad
Heteronomía	Autonomía
Carencia de recursos	Empoderamiento

Juicio - Arbitraje

**Negociación -
Mediación**

CONFLICTO

Definición

***“Crisis en la interacción humana
por objetivos o metas
¿contradictorios?”***

CONFLICTO

Crisis...

Situación compleja, en mayor o menor medida, que perturba la estabilidad de la relación humana como sistema y requiere, para ser superada, de una decisión.

“Sin decisión, no hay cambio”

CONFLICTO

*Crisis en la **interacción humana**...*

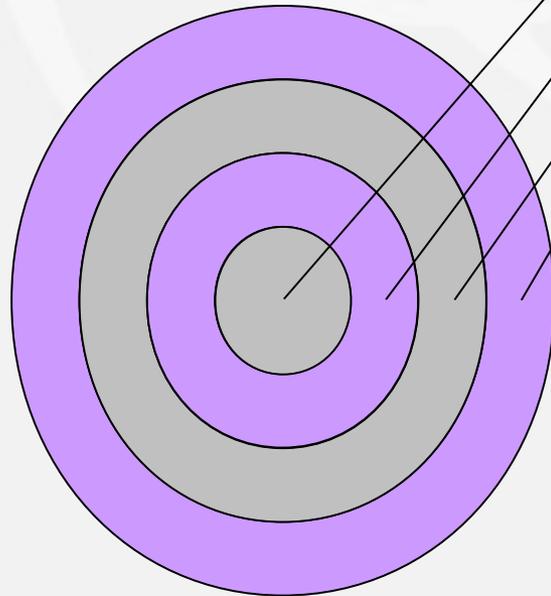
El hombre es un ser social por naturaleza que se relaciona:

- consigo mismo
- con los demás seres humanos
- con su entorno o medio ambiente
- con lo espiritual o trascendental

CONFLICTO

*Crisis en la **interacción humana**...*

Cada uno de nosotros...



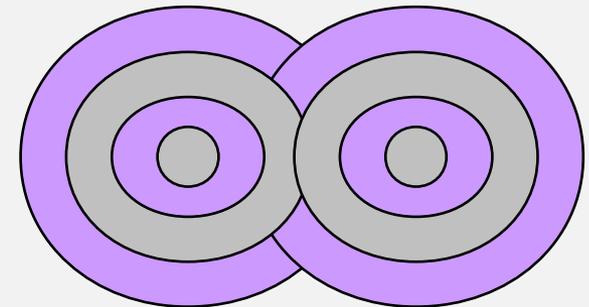
Consigo mismo

Con los demás

Con el entorno

Con lo trascendente

Interactuando con los demás...



CONFLICTO

*Crisis en la interacción humana por
objetivos o metas...*

Propósitos a alcanzar que guían la interacción en crisis
y que pueden ser:

- **positivos**: aquello que quiero **lograr**
- **negativos**: aquello que quiero **evitar**

CONFLICTO

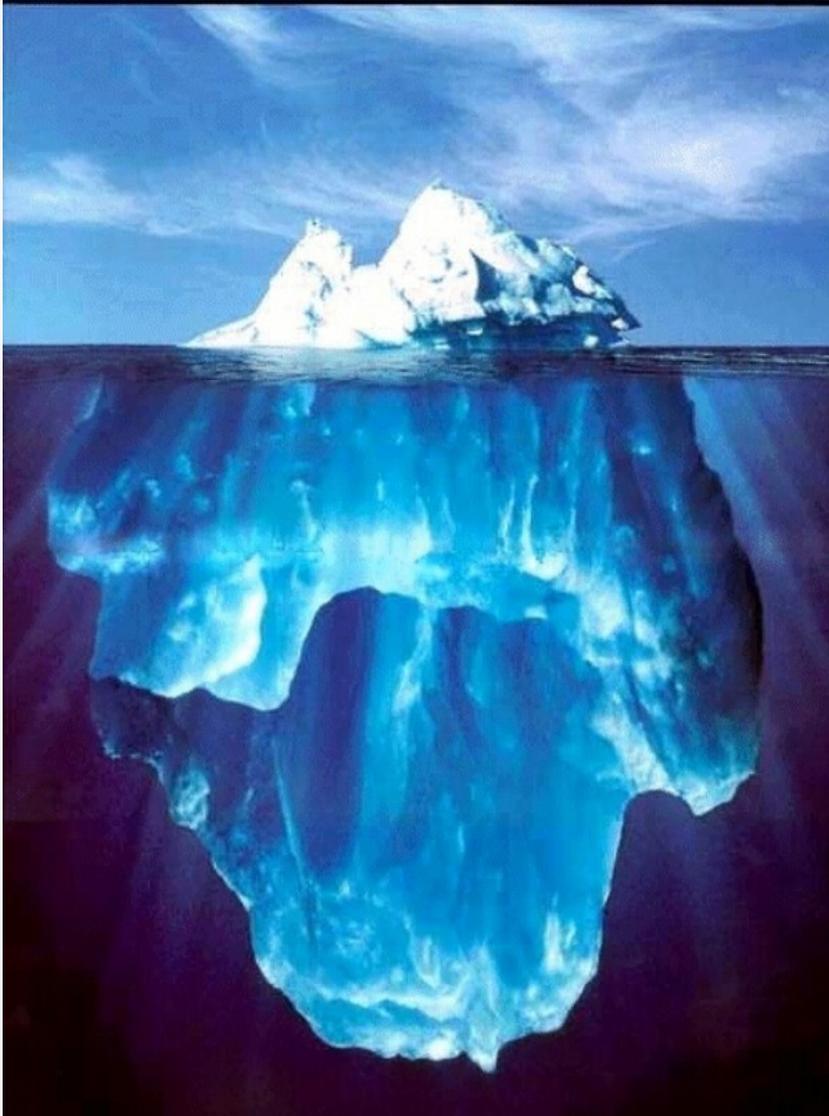
Crisis en la interacción humana por objetivos o metas **¿contradictorios?**

contradicción = raíz del conflicto

***“Allí donde hay metas,
frecuentemente habrá también contradicciones.
Vida, metas y contradicción son inseparables”***

- Johan GALTUNG -

CONFLICTO



**Contenido del conflicto
expresado en las
posiciones de los
participantes**

**Intereses y necesidades
ocultos que pulsán por
ser realizados y cuya
contradicción es la raíz
del conflicto**

CONFLICTO

- John Paul LEDERACH -

Posiciones

Son las percepciones que los participantes tienen del conflicto, es decir, la construcción que cada uno de ellos hizo del conflicto; sus visiones e interpretaciones.

Las posiciones están influenciadas por las emociones de los participantes, las que suelen agudizar el conflicto.

CONFLICTO

- John Paul LEDERACH -

Intereses

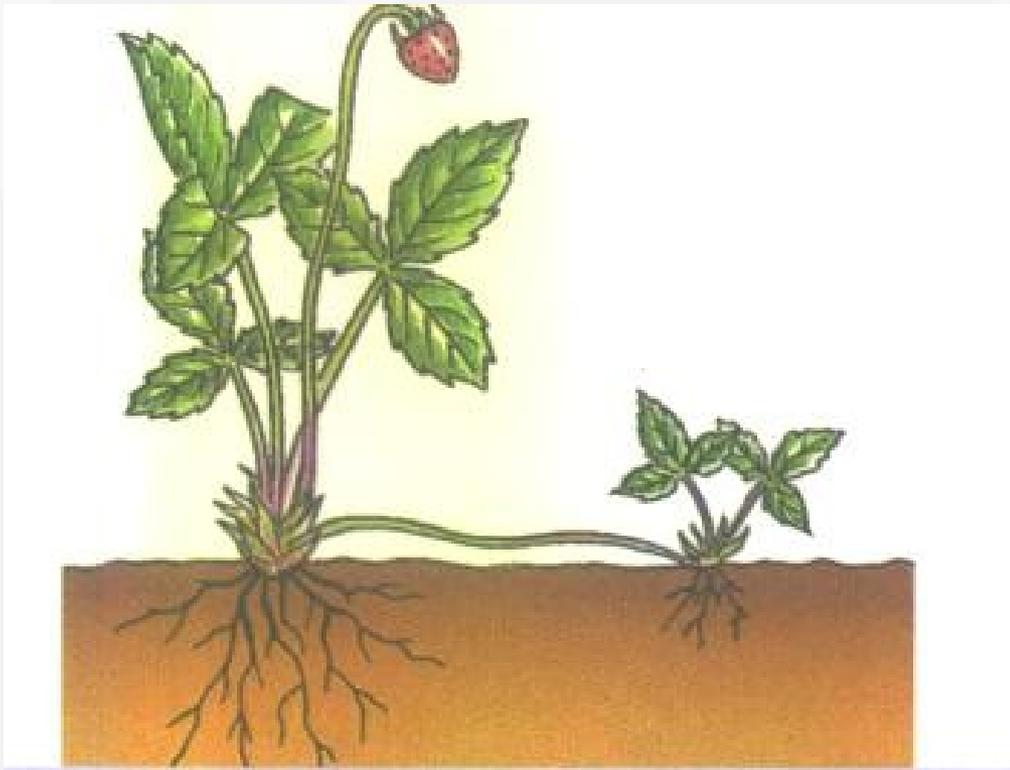
Son los motivos por los cuales el conflicto importa a los participantes; están vinculados con las necesidades.

Necesidades

Son las condiciones mínimas que toda persona necesita para poder estar bien.

TRANSFORMAR LOS CONFLICTOS

- John Paul LEDERACH -

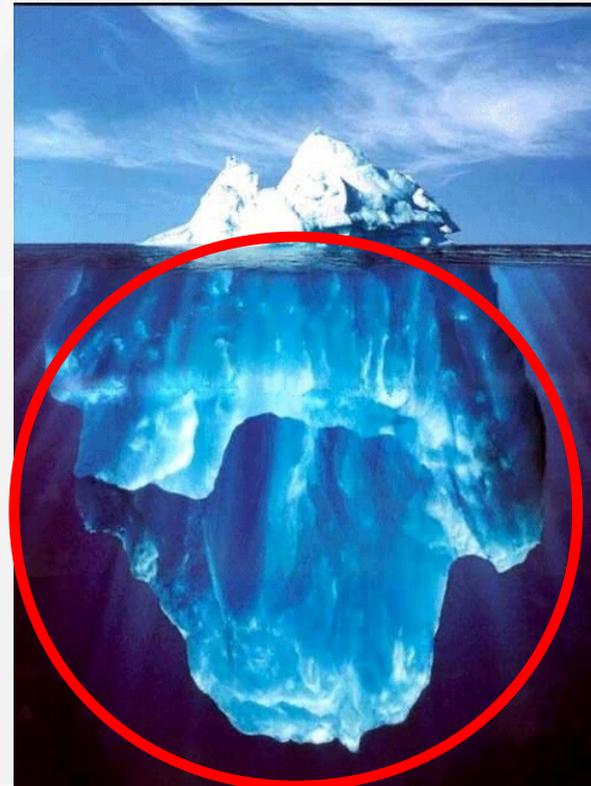
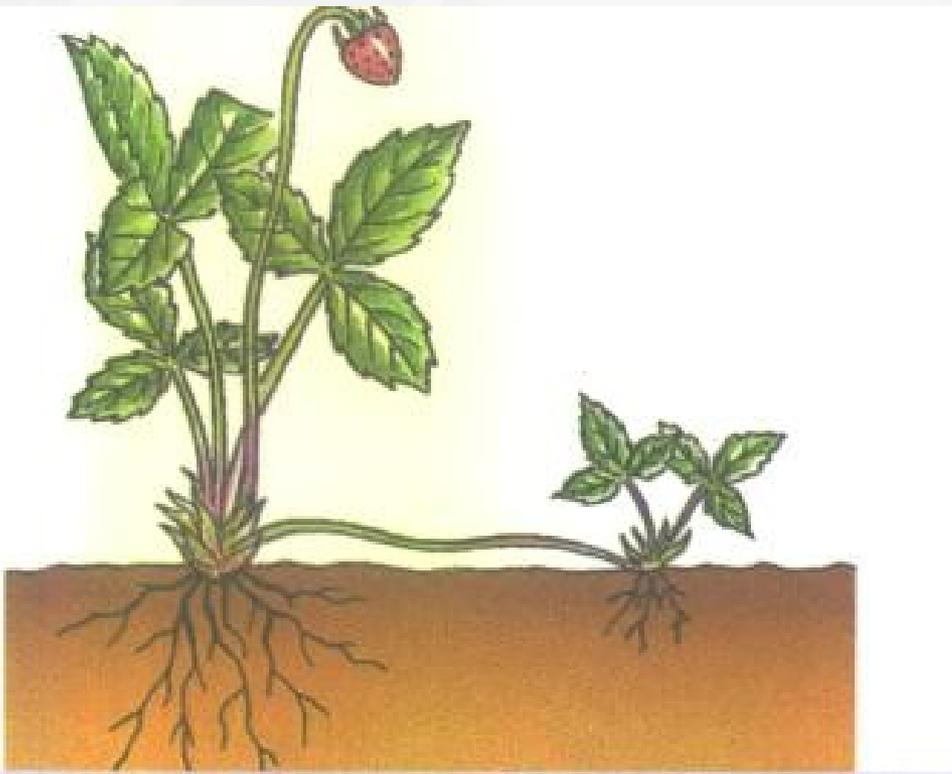


Contenido del
conflicto

Resolver

Relaciones

Transformar



C
O
N
T
E
N
I
D
O

R
E
L
A
C
I
O
N
E
S

NECESIDADES HUMANAS

“... tendencias innatas a la acción que derivan de un déficit del organismo o de potencialidades naturales inherentes al hombre, que buscan ejercicio y actualización”.

- Rulla -

*“... las **necesidades** no sólo son **carencias** sino también, y simultáneamente, **potencialidades** humanas individuales y colectivas”*

- Manfred Max Neef -

Necesidades Humanas: Manfred Max Neef

(Desarrollo a escala humana)

“Se ha creído, tradicionalmente, que las necesidades humanas tienden a ser infinitas; que están constantemente cambiando; que varían de una cultura a otra y que son diferentes en cada período histórico. Nos parece que tales suposiciones son incorrectas, puesto que son producto de un error conceptual.

Las necesidades humanas fundamentales son finitas, pocas y clasificables. Las necesidades humanas fundamentales son las mismas en todas las culturas y en todos los períodos históricos”.

Las necesidades humanas son una de las cosas que NOS HACE IGUALES aunque diferentes.

Necesidades Humanas: Manfred Max Neef

(Desarrollo a escala humana)

NECESIDADES HUMANAS:

UNIVERSALES

≠

SATISFACTORES DE NECESIDADES HUMANAS:

CULTURALES

Necesidades Humanas: Manfred Max Neef

(Desarrollo a escala humana)

Necesidades:

carencias y,
simultáneamente,
potencialidades
humanas individuales y
colectivas

Satisfactores:

formas de ser, tener,
hacer y estar, de
carácter individual y
colectivo, conducentes
a la actualización de
necesidades

Necesidades Humanas: Manfred Max Neef

(Desarrollo a escala humana)

Subsistencia Protección

Afecto Entendimiento

Participación Ocio

Creación Identidad

Libertad

“Las necesidades humanas fundamentales conforman un sistema en el que no cabe establecer linealidades jerárquicas”

¿Cuáles son algunas de las razones por las que violentamos las necesidades del otro (¡y nuestras!)?

- Desconocimiento de qué y cuáles son las necesidades humanas fundamentales y su relación con el ser humano (conocimiento objetivo).
- Falta de vivencia y realización de mis propias necesidades fundamentales (conocimiento subjetivo o *compresión*).
- Nuestras creencias.
- Pensamiento basado en el paradigma tradicional.
- Falta de conocimiento sobre la manera en que percibimos la realidad y cómo influye en la comunicación humana.
- Problemas en la comunicación.
- Manejo inadecuado de las emociones.

LA PERCEPCIÓN HUMANA

Un fenómeno complejo y multidimensional



FOTO TOMADA EN PARÍS

LA PERCEPCIÓN HUMANA

Un fenómeno complejo y multidimensional

**¿Es la realidad
percibida por todos
de la misma forma?**



*¿Será la percepción de un
niño igual a la de un adulto?
¿Y la de una mujer a la
de un hombre?*

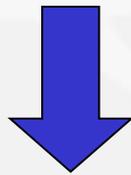
***Pero... ¿qué niño, qué adulto?
¿Qué mujer, qué hombre?***

LA PERCEPCIÓN HUMANA

Un fenómeno complejo y multidimensional

Realidad

Externa



Lo que es '*fuera de mi*'

Realidad

Interna



Lo que es '*dentro mío*'

Los seres humanos podemos compartir la misma experiencia pero la vivimos subjetivamente de manera diversa

LA PERCEPCIÓN HUMANA

Un fenómeno complejo y multidimensional

La percepción de la realidad es un proceso de construcción interaccional entre cada sujeto y el medio que genera programaciones mentales únicas en cada ser humano – *personalidad* – expresadas a través del

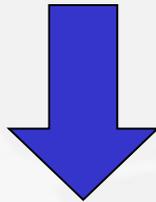
lenguaje



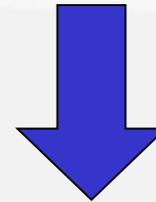
'llave' de acceso al universo de significados de cada persona, a su Mapa Mental

MAPAS MENTALES

'EL MAPA NO ES EL TERRITORIO'



Realidad
Interna



Realidad
Externa

Los Mapas Mentales son una representación subjetiva e interna de la realidad exterior, la forma como percibimos esa realidad



**Lo que percibimos
no es LA realidad.**

**Lo que percibimos
es una RELACIÓN
entre las realidades
exterior e interior,
mediada por
nuestros mapas
mentales.**

MAPAS MENTALES

¿Cómo se construyen?

La información proveniente del mundo exterior ingresa a nuestra mente a través de los 5 sentidos:

CANALES DE ENTRADA DE LA INFORMACIÓN

Vista - Oídos
Olfato - Gusto
Tacto

MAPAS MENTALES

¿Cómo se construyen?

Filtros Mentales

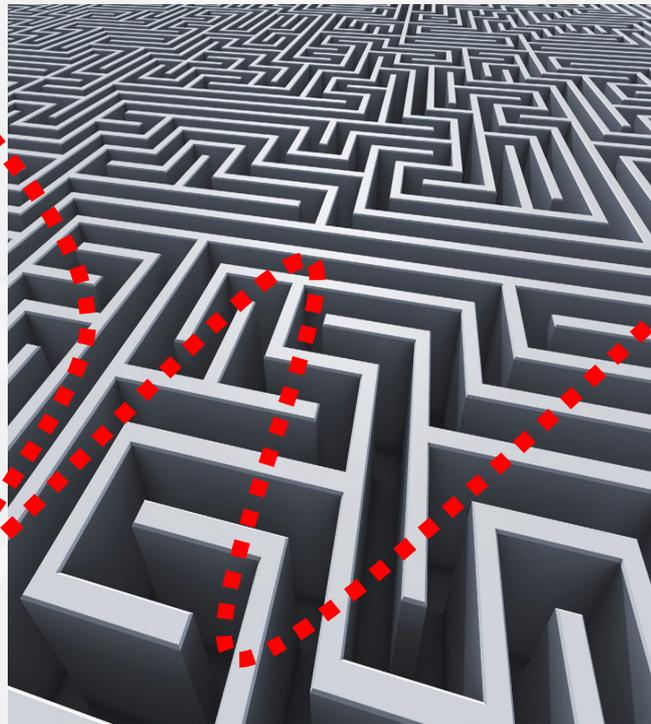
- **Genética**
- **Biología**
- **Lenguaje**
- **Experiencias de vida, propias y ajenas**
- **Culturas familiar y social**
- **Época histórica y contexto socioambiental**
- **Expectativas, representaciones internas**

Filtros mentales

LA realidad

Lo que ocurre,
lo que es:

experiencias,
sucesos,
personas...
¡la vida!



Percepción de la realidad

Mi imagen
(personalísima)
de lo que
ocurre
y de lo
que es, que yo
**CREO ES LA
REALIDAD.**



MAPAS MENTALES

¿Por qué son necesarios?

- Porque dan sentido a la realidad, y
- Nos ayudan a operar en ella definiendo cómo percibimos, sentimos, pensamos e interactuamos

¿Cómo funcionan?

- ❖ De manera inconsciente y automática,
- ❖ Condicionando nuestros pensamientos y acciones, y
- ❖ Operando permanentemente en nuestra vida personal y social

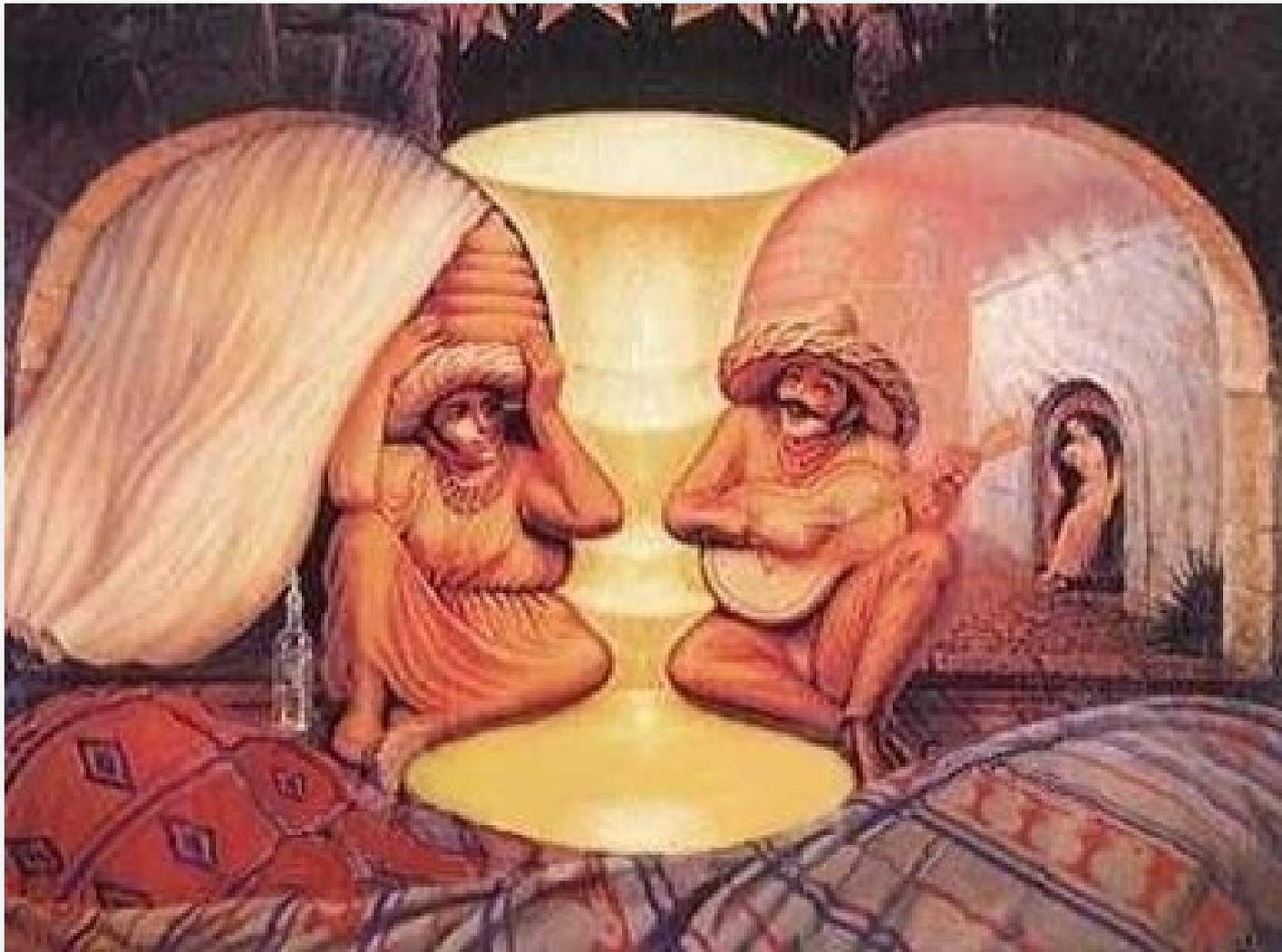
MAPAS MENTALES

Son fundamentales para vivir pero...

¡atención!

Se vuelven peligrosos cuando creemos que la percepción de la realidad que construimos a través de nuestro 'mapa mental' es la única y verdadera.

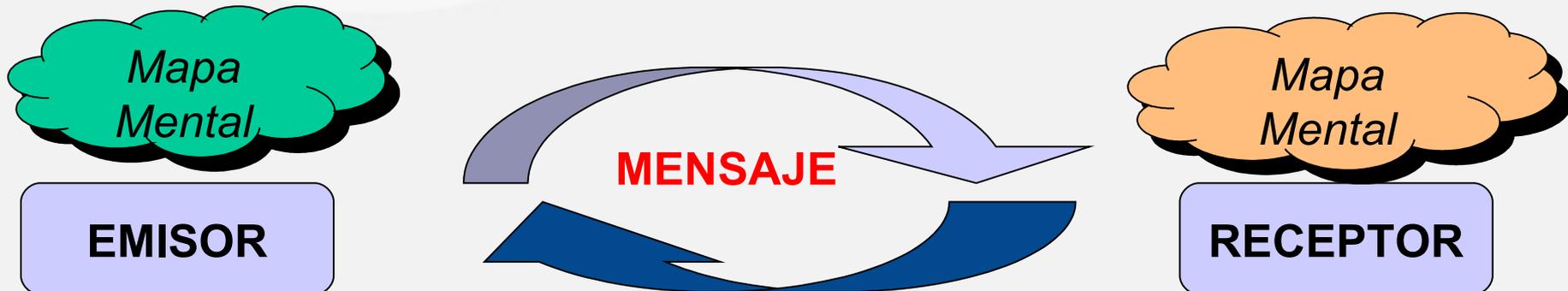
Cada percepción es única, legítima e irreplicable.





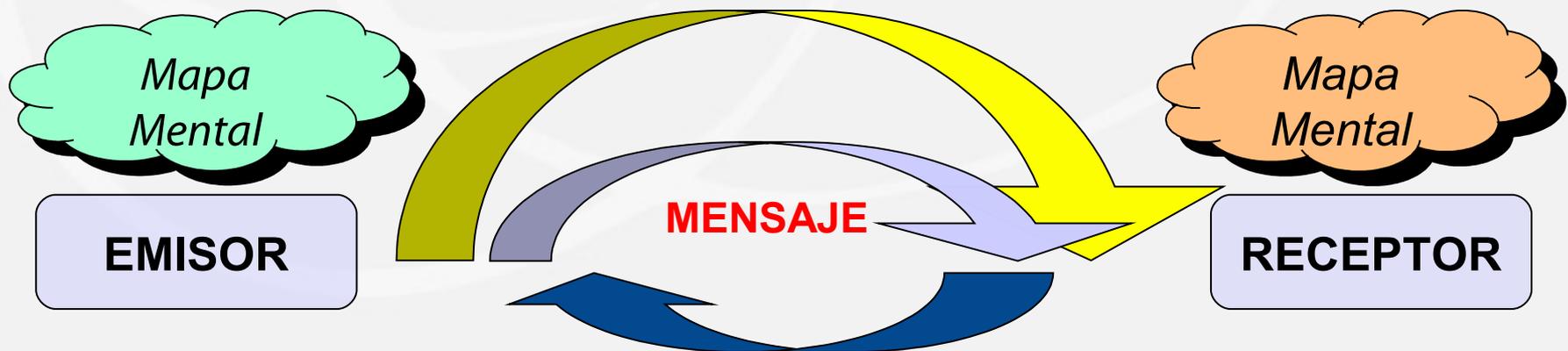
MAPAS MENTALES y COMUNICACIÓN EFICAZ

Lo que cada uno percibe está condicionado por su mapa mental. Las diferencias entre nuestros mapas mentales pueden producir interferencias en la comunicación, generando grandes brechas entre lo que uno quiere comunicar y lo que el otro interpreta.



MAPAS MENTALES y COMUNICACIÓN EFICAZ

“Vos decís lo que decís pero el otro escucha lo que puede”



COMUNICACIÓN AUTO-AFIRMATIVA:

¡Partir de lo conocido de los mapas mentales! **COMUNICACIÓN AUTO-AFIRMATIVA “Lo que YO...”**

“Lo que YO siento... pienso... creo...”

MAPAS MENTALES y COMUNICACIÓN EFICAZ

¡Atención! **ESCUCHA ACTIVA**

OÍR
≠
ESCUCHAR

→ *Función **pasiva** e **involuntaria** del oído*

→ *Función **activa** y **voluntaria** del cerebro*

MAPAS MENTALES y COMUNICACIÓN EFICAZ

SEPARAR LA PERSONA DEL PROBLEMA:

el otro es mucho más que aquel aspecto de su conducta
que me molestó.

EMOCIONES



MOTOR DEL ACCIONAR HUMANO

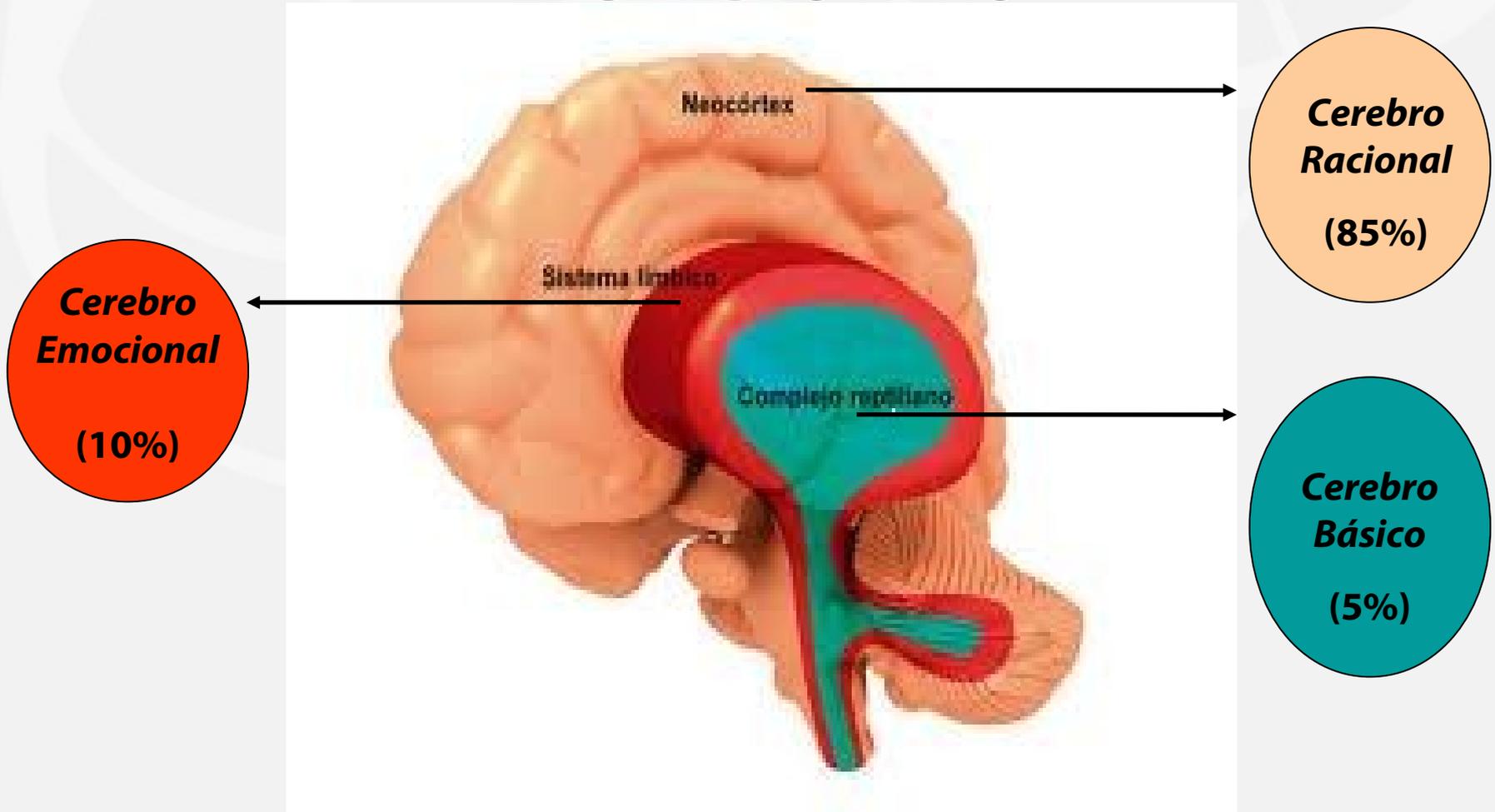
- ❖ para la búsqueda de seguridad en nosotros mismos
- ❖ para sobrevivir en el medio

“Todo lo que hacemos lo hacemos desde una emoción”

- Humberto MATURANA -

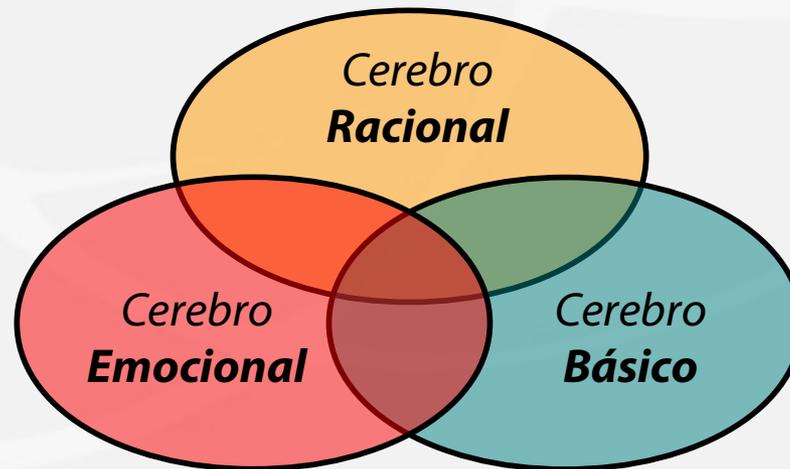
LA ESTRUCTURA DE NUESTRO CEREBRO

"EL CEREBRO TRINO"



LA ESTRUCTURA DE NUESTRO CEREBRO

El *Cerebro Trino* constituye una unidad cuyos componentes trabajan como una globalidad indisociable...



... no podemos negar ni privilegiar a ninguno de ellos sin autodestruirnos; lo que sí podemos hacer es conocer CÓMO empleamos estos dominios de nuestra estructura cerebral cuando actuamos.

MECANISMO DE REACCIÓN

'Camino Corto'

Actuamos antes que la información llegue a nuestro cerebro racional mediante una *reacción automática e instintiva* basada en una evaluación rápida e incompleta, lo que puede impulsar una decisión errada e imprecisa.

...desde el ingreso de la información a través de los sentidos y la respuesta emocional en el cerebro y el cuerpo solo transcurren **125 milisegundos?**

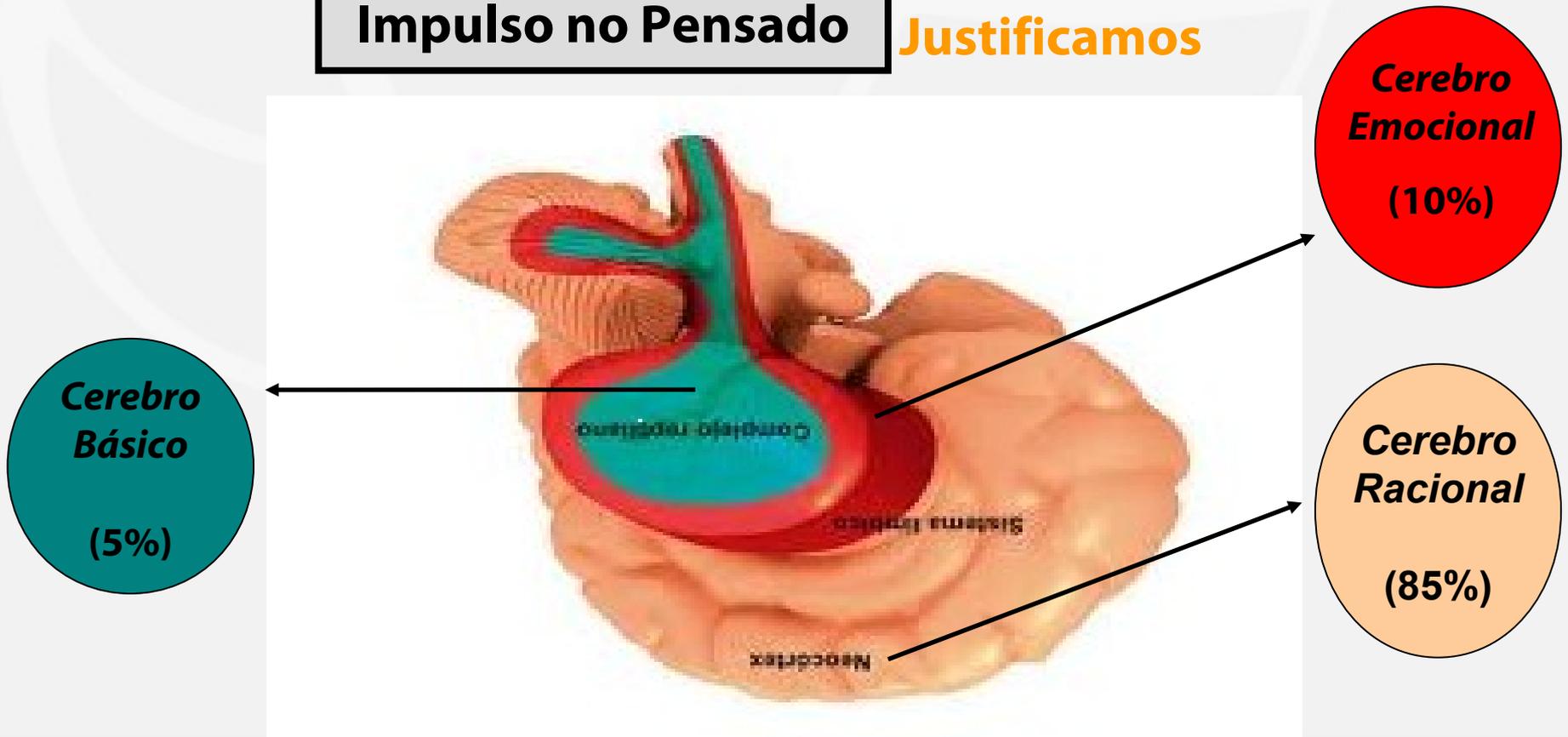
¡Casi como la mitad de un parpadeo!

¿Sabías que...

MECANISMO DE REACCIÓN: 'Camino Corto'

Reacción
=
Impulso no Pensado

Sentimos
Reaccionamos
Justificamos



MECANISMO DE RESPUESTA

'Camino Largo'

Reflexionamos antes de actuar mediante una evaluación más completa y precisa de la información, lo que permitirá, en su caso, modelar la respuesta emocional.

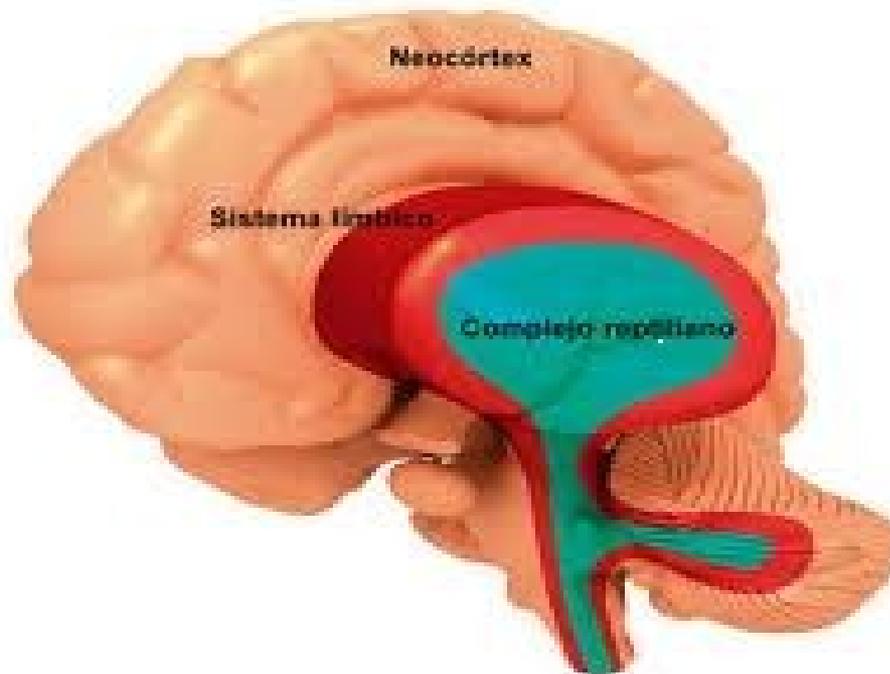
...el recorrido de la información hasta llegar a los lóbulos prefrontales de nuestra neocorteza insume **500 milisegundos**? ¡**4 veces más** del tiempo que necesita la información para llegar a los cerebros reptil y emocional!

¿Sabías que...

MECANISMO DE RESPUESTA: 'Camino Largo'

**Respuesta
=
Conducta Pensada**

Sentimos
Reflexionamos
Actuamos



LAS EMOCIONES y EL CONFLICTO



En situaciones de tensión y conflicto, el cerebro emocional está muy implicado, por lo que nuestra respuesta será ***reflexiva*** o ***instintiva*** en función del mayor o menor grado de conciencia con que evaluemos dicha situación antes de actuar.

La clave radica en *conocer* y aprender a *controlar* nuestras emociones para que no sean ellas quienes nos controlen cuando estamos inmersos en una situación de crisis.

“El conflicto toca todo en nosotros, sentimientos y pensamientos. Los conflictos demandan de nosotros todo lo que tenemos que ofrecer. Sino, las emociones se expresarán fácilmente como violencia, insultando las necesidades básicas de otros...”

- Johan GALTUNG -

MODOS DE ABORDAR LOS CONFLICTOS:

Negar

Ceder

Confrontar

Colaborar (para un acuerdo satisfactorio)

Transformar



¿¿Cuál elegir??

MAPA SISTÉMICO DEL CONFLICTO



La complejidad de lo humano implica que es difícil establecer leyes: cada conflicto deberá ser estudiado en su relación humana y contexto para poder determinar qué modo de abordaje resulta más adecuado.

MODOS DE ABORDAR LOS CONFLICTOS SEGÚN TIPOS DE RELACIONES Y OBJETIVOS/METAS:

Los **objetivos/met**as son **muy importantes**

CONFRONTAR:

"yo gano, tú pierdes"

COLABORAR:

"yo gano, tú ganas".

TRANSFORMAR:

**"yo gano, tú ganas, la
relación gana".**

NEGAR:

"yo pierdo, tú pierdes"

CEDER:

"yo pierdo, tú ganas"

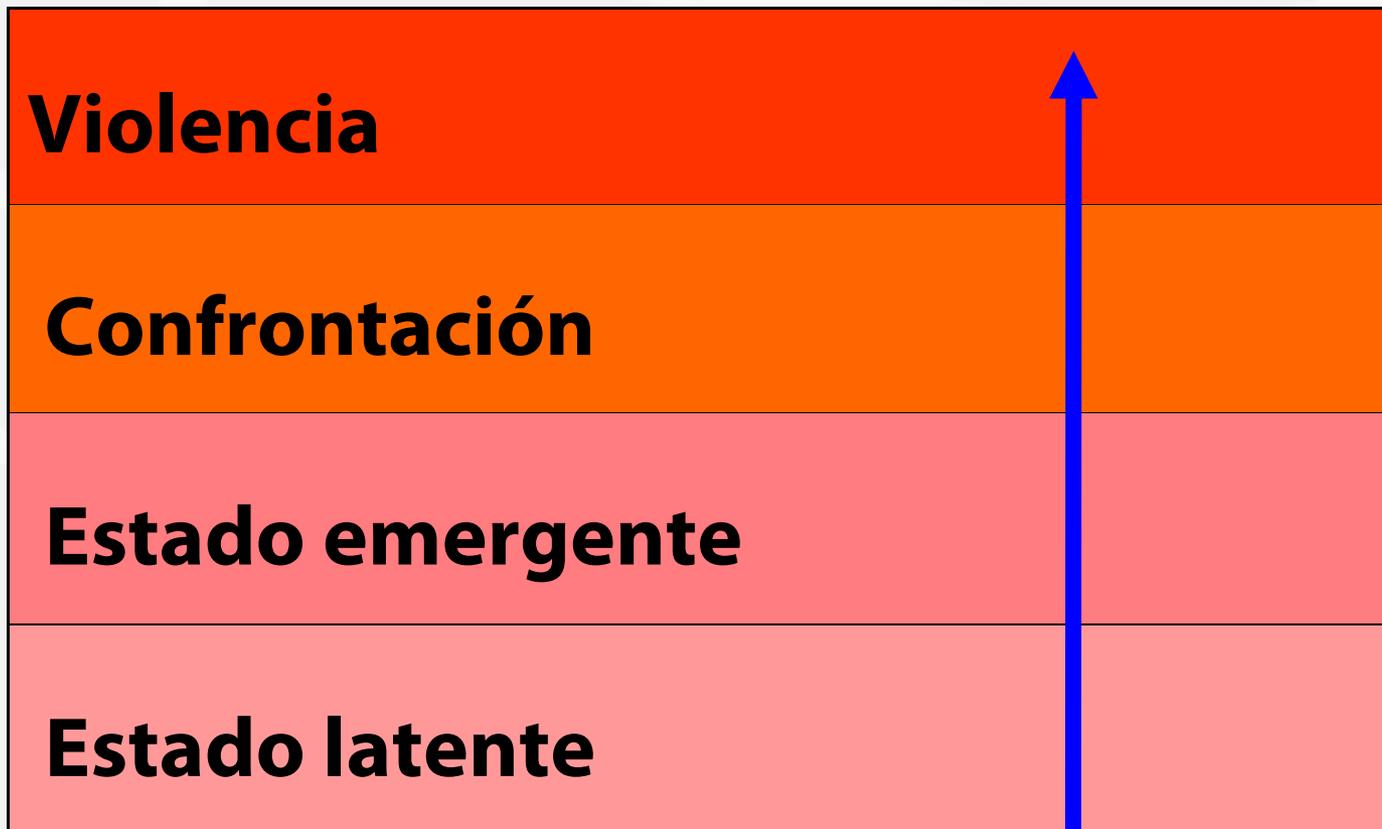
La **relación no es muy importante**

La **relación es muy importante**

Los **objetivos/met**as **no son muy importantes**

Los conflictos son un emergente natural en las relaciones humanas, por lo que no podremos evitarlos. Pero sí podemos comportarnos de modo de generar la menor cantidad posible de conflictos, o de evitar que éstos escalen, una vez manifestados.

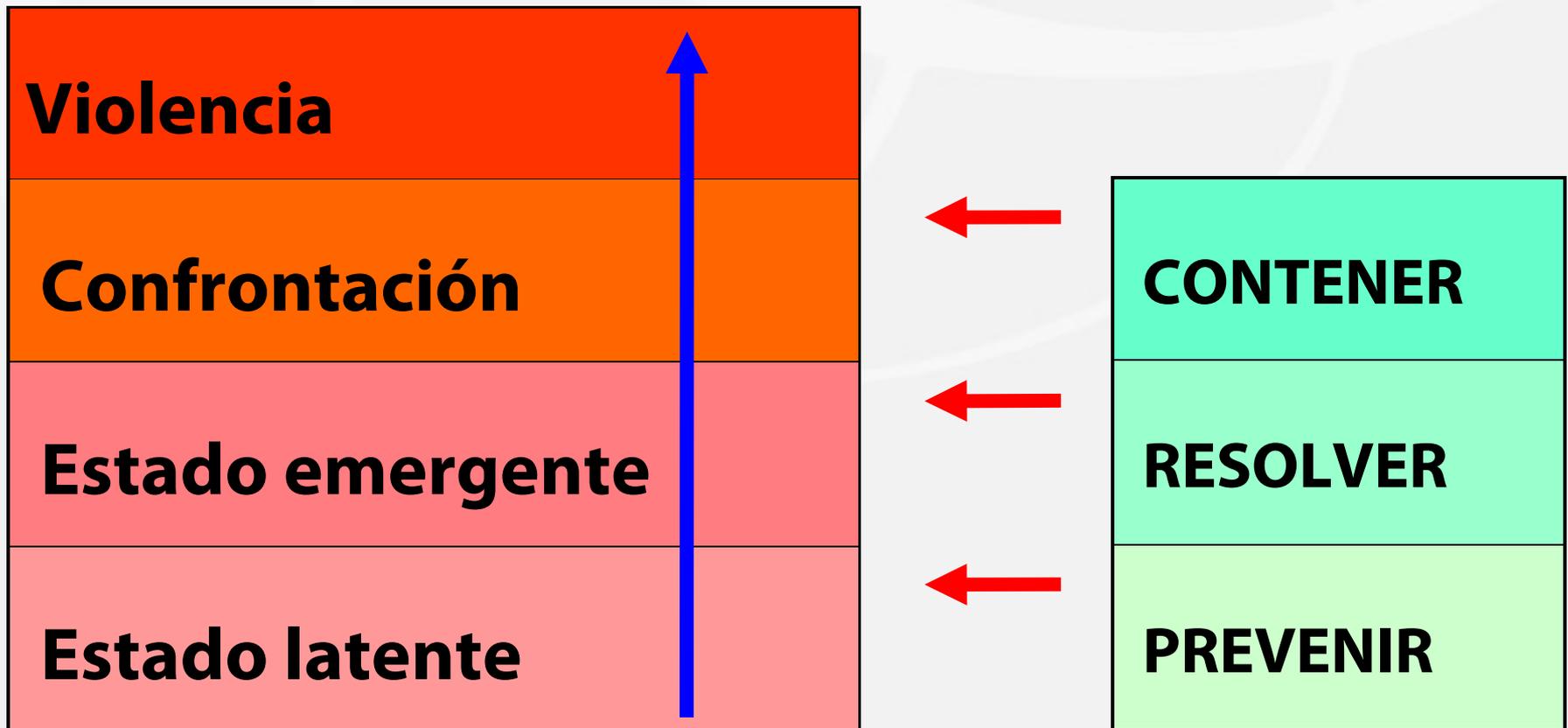
Ciclo de vida del conflicto (William Ury)



Ciclo de vida del conflicto (William Ury)

<p>ESTADO LATENTE: el conflicto se está gestando, aún no se ha manifestado abiertamente pero podemos advertir su presencia silenciosa. Si no hacemos algo se va a manifestar y seguramente de un mal modo (porque normalmente, cuando el conflicto estalla, viene acompañado de "construcciones interna" normalmente destructivas)</p>	<p>Acción indicada para este momento de la vida del conflicto: PREVENIR</p>
<p>ESTADO EMERGENTE: el conflicto se manifestó.</p>	<p>Para evitar su escalada: RESOLVER</p>
<p>CONFRONTACIÓN: si no resolvemos el conflicto, éste tiende a agravarse: las partes van radicalizando sus posiciones, volviendo más difícil la comunicación y el entendimiento; se acrecientan los estados mentales destructivos; se utilizan modos inadecuados para resolver el conflicto, que lo escalan cada vez más; a veces involucramos a otros, y el conflicto se hace más grande.</p>	<p>Lo que se recomienda hacer en esta etapa de la vida del conflicto es CONTENER, y sólo cuando el conflicto haya desescalado un poco, intentar resolver.</p>

¿Cómo intervenir?



No sólo con relación a nuestros conflictos sino también a los conflictos de los "otros"



EI TERCER LADO:

todos podemos hacer algo para prevenir, resolver y contener los conflictos que tienen lugar en nuestro entorno cercano.

El **TERCER LADO** es la *postura* que todos podemos tomar respecto de los conflictos que tienen lugar en nuestro entorno.

Se trata de una postura neutral respecto de las posiciones de las partes, *pero totalmente comprometida con una causa:*

¡¡el abordaje pacífico de los conflictos!!

Otra forma de expresar el

TERCER LADO...

PREVENIMOS CUANDO:	PROVEEDOR: ante necesidades frustradas
	MAESTRO: ante habilidades pobres
	CONSTRUCTOR DE PUENTES: ante relaciones dañadas
RESOLVEMOS CUANDO:	MEDIADOR: ante intereses en pugna
	ÁRBITRO ante derechos en pugna
	EQUILIBRADOR: ante desequilibrios de poder
	CURADOR: ante relaciones dañadas
CONTENEMOS CUANDO:	TESTIGO: prestar atención para actuar
	JUEZ DE CAMPO: establece límites a la lucha, reglas para la "lucha" limpia
	GUARDIÁN DE LA PAZ: proveer protección

Otra forma de expresar el

TERCER LADO...

<p>PREVENIMOS CUANDO:</p>	<p>Satisfacemos necesidades irrealizadas y enseñamos habilidades para manejar adecuadamente los conflictos. ¡Recordar cuáles son las necesidades humanas que TODOS TENEMOS!</p>
<p>RESOLVEMOS CUANDO:</p>	<p>Colaboramos para encontrar una solución satisfactoria a un conflicto, que considere las metas de ambos protagonistas (¡siempre que se trate de metas legítimas!)</p>
<p>CONTENEMOS CUANDO:</p>	<p>Colaboramos para poner un freno a la confrontación, evitando la violencia y fomentando la colaboración solidaria.</p>

RELACIONES HUMANAS **SALUDABLES**

=

RELACIONES HUMANAS **CONFIABLES**

Reconocimiento



Comunicación

Una relación basada en la **CONFIANZA** es una relación saludable y favorable al abordaje adecuado de los conflictos

CONFLICTO y VIOLENCIAS

William Ury:

Violencia como INACCIÓN frente a los conflictos latentes y/o manifiestos, sea por decisión o por carencia de habilidades para intervenir constructivamente.

CONFLICTO, VIOLENCIAS y CULTURA

Johan Galtung: Mapa de formación de la violencia



Violencia como INSULTO A LAS NECESIDADES HUMANAS

**Para disminuir la violencia necesitamos
RESPETAR Y POSIBILITAR LA REALIZACIÓN
DE LAS NECESIDADES HUMANAS
FUNDAMENTALES (que son no sólo carencias
sino también potencialidades), y APRENDER
A MANEJAR LOS CONFLICTOS
ADECUADAMENTE.**

Ejemplos de “tercer lado”

<http://youtu.be/6Bbriab44oE>

Ejemplos de “tercer lado”

<http://youtu.be/baKGE5sxdp8>