

# **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)**

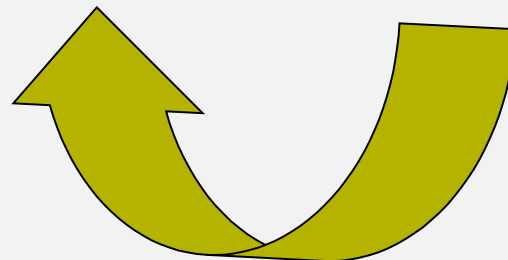
## COMUNICACIÓN...

DIGITAL

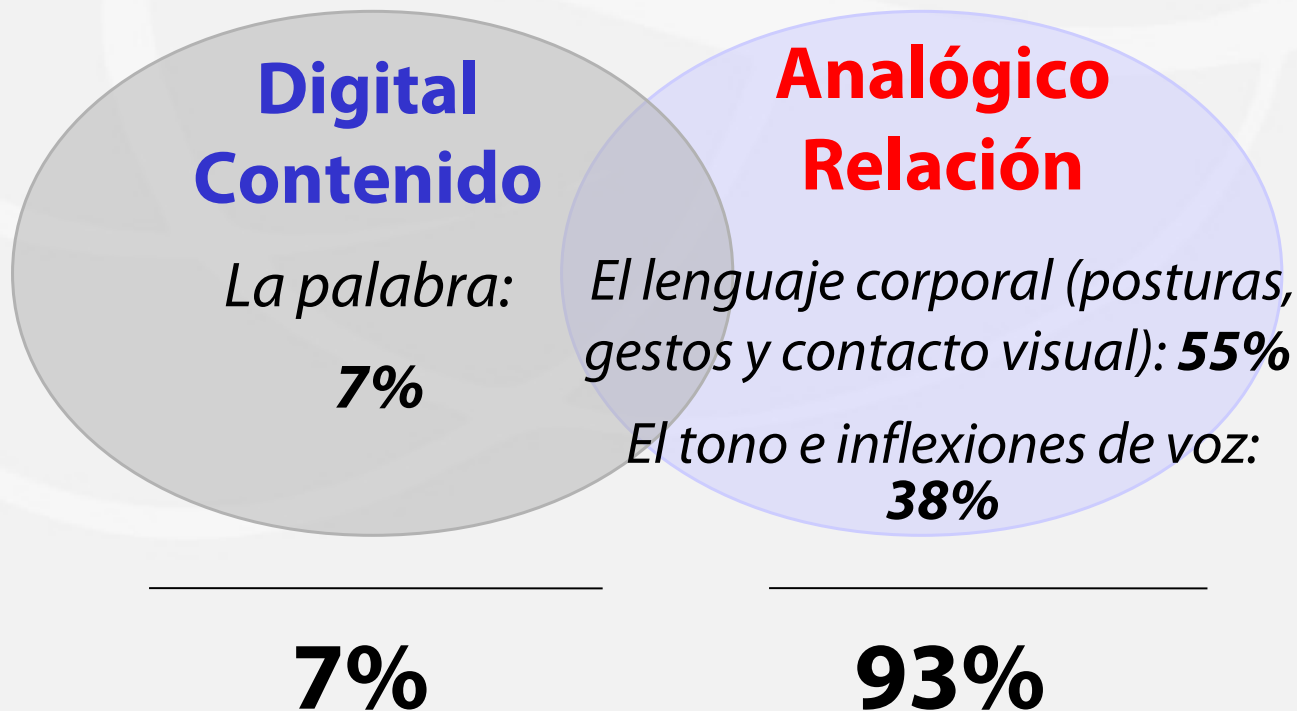
ANALÓGICO

**Contenidos:  
información o  
datos**

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



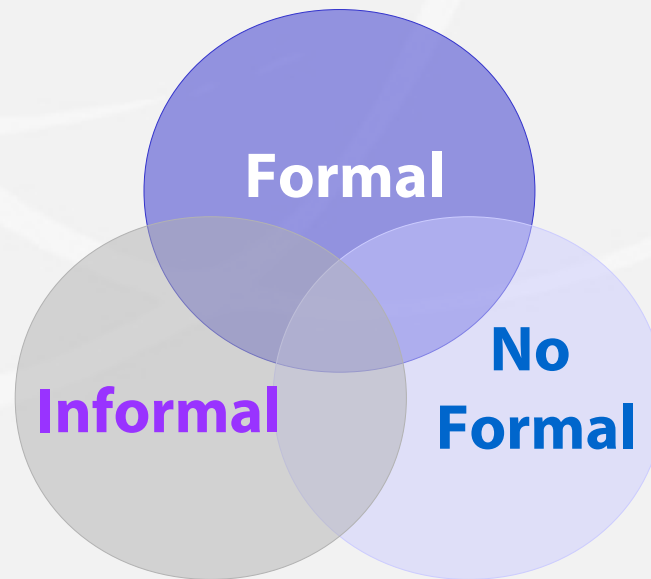
## El IMPACTO de cada componente de la comunicación...



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

<b>PARADIGMA</b> <b>TRADICIONAL</b>	<b>NUEVO</b> <b>PARADIGMA</b>
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**...*

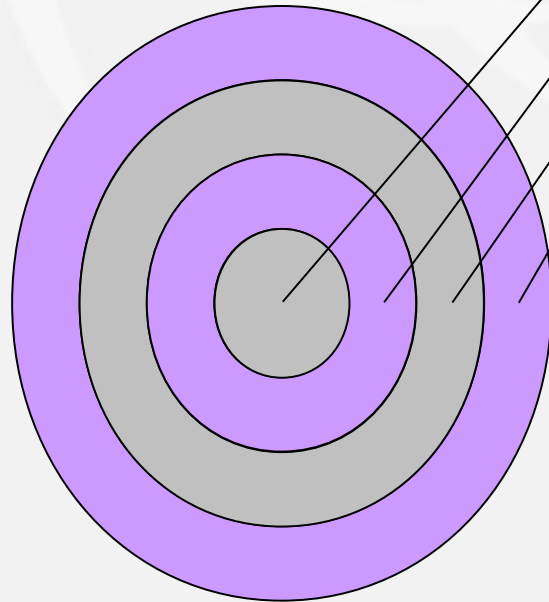
El hombre es un ser social por naturaleza que se relaciona:

- 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...**



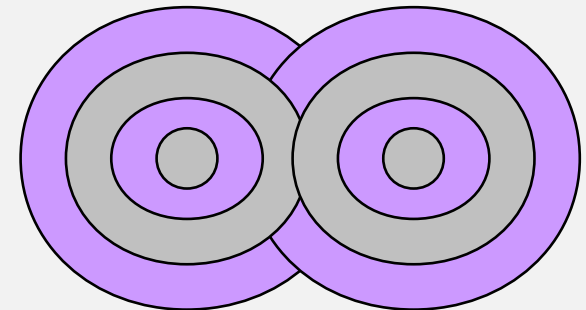
Consigo mismo

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

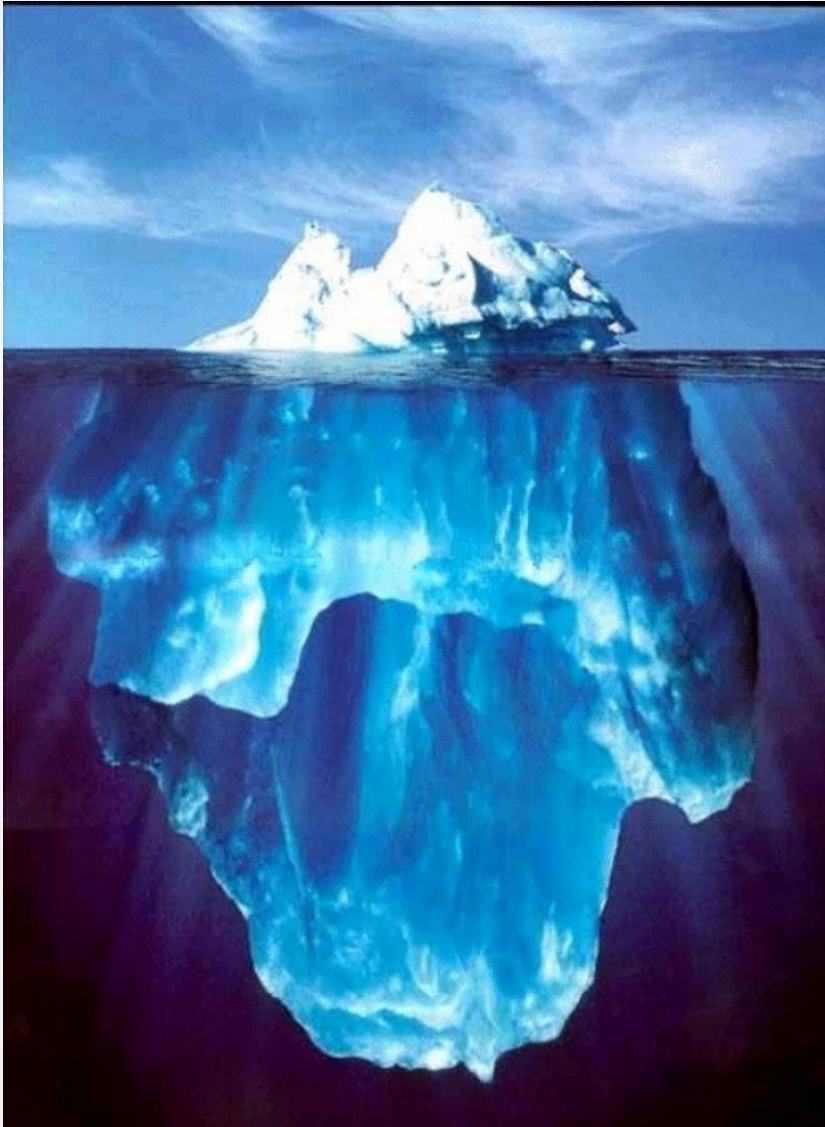
*Crisis en la interacción humana por objetivos o metas **¿contradictorios?***

**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 pulsan 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 -

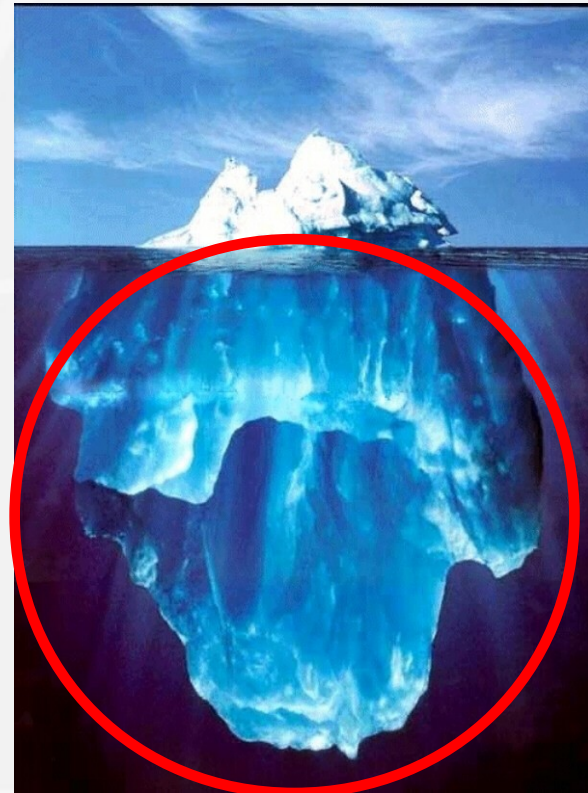


Contenido del  
conflicto

***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

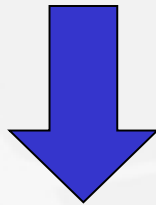
La percepción de la realidad es un proceso de construcción interaccional entre cada sujeto y el medio que genera programaciones mentales únicas en cada ser humano – *personalidad* – expresadas a través del

 **lenguaje**

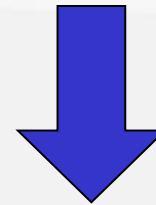
**'llave' de acceso al universo de significados de cada persona, a su Mapa Mental**

# 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

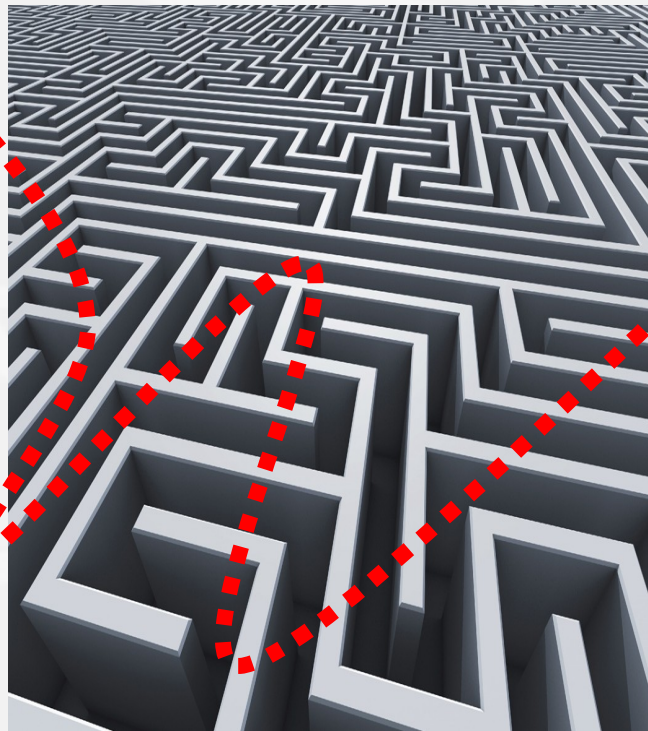
- **Genética**
- **Biología**
- **Lenguaje**
- **Experiencias de vida, propias y ajenas**
- **Culturas familiar y social**
- **Época histórica y contexto socioambiental**
- **Expectativas, representaciones internas**



## 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

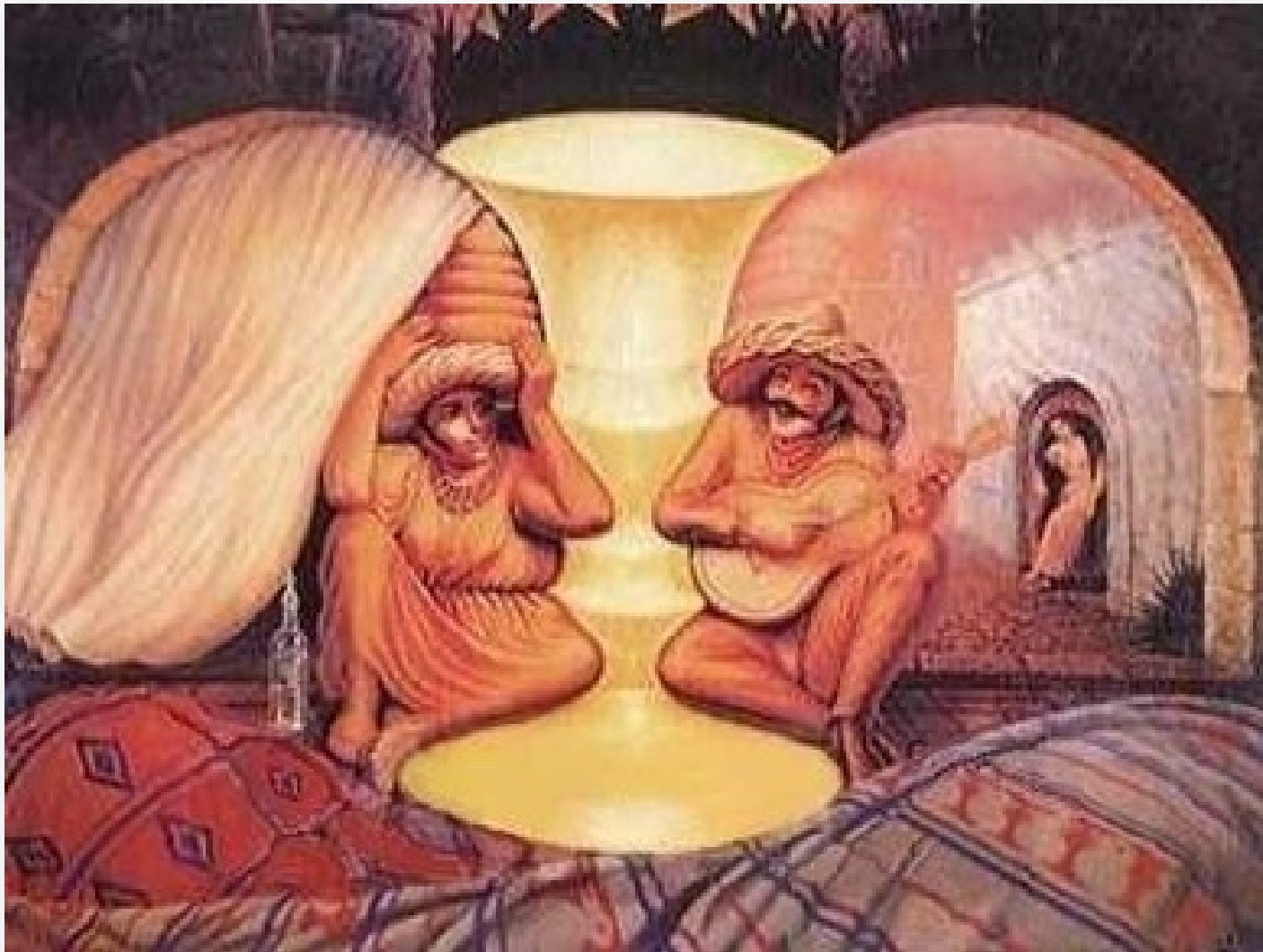
# MAPAS MENTALES

**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.

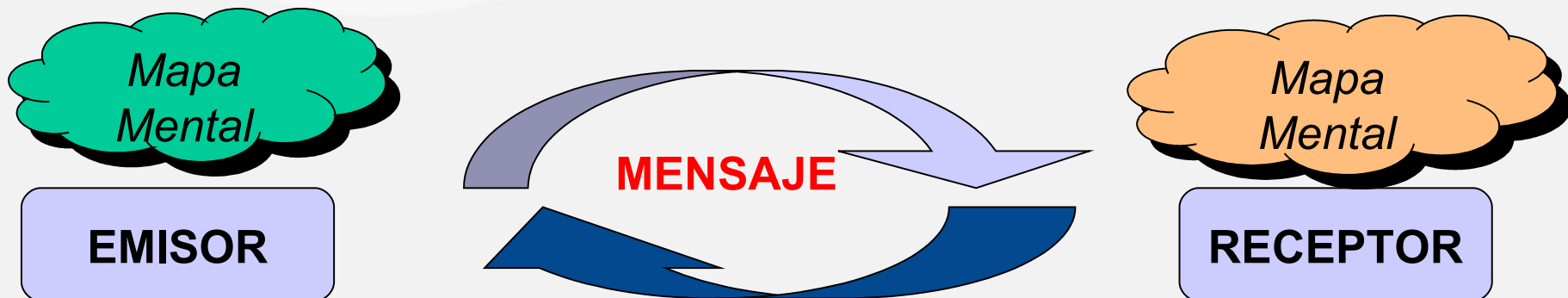
***Cada percepción es única, legítima e irrepetible.***





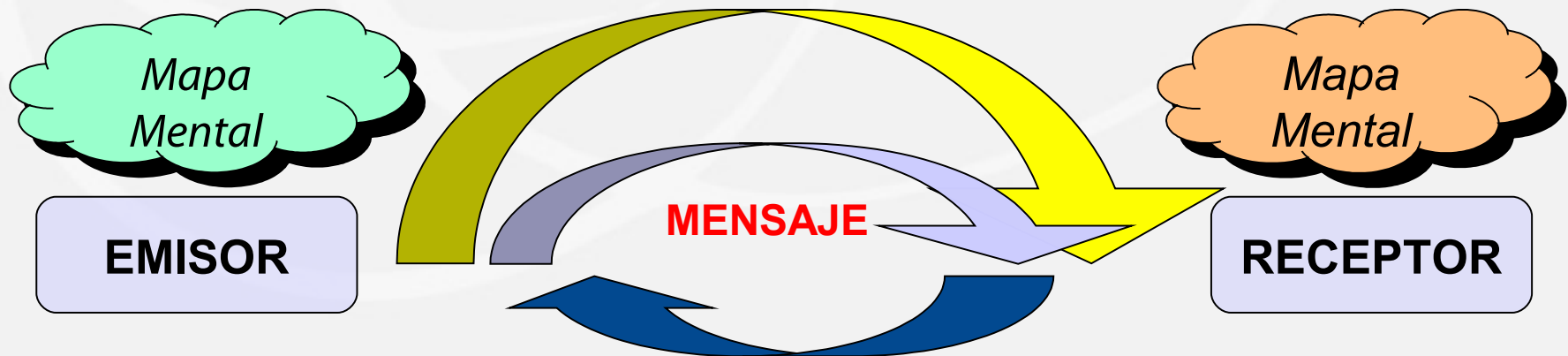
## MAPAS MENTALES y COMUNICACIÓN EFICAZ

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**

<p><b>OÍR</b> ≠ <b>ESCUCHAR</b></p>	<p>→ <i>Función <b>pasiva</b> e <b>involuntaria</b> del oído</i></p> <p>→ <i>Función <b>activa</b> y <b>voluntaria</b> del cerebro</i></p>
---	--



## **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**

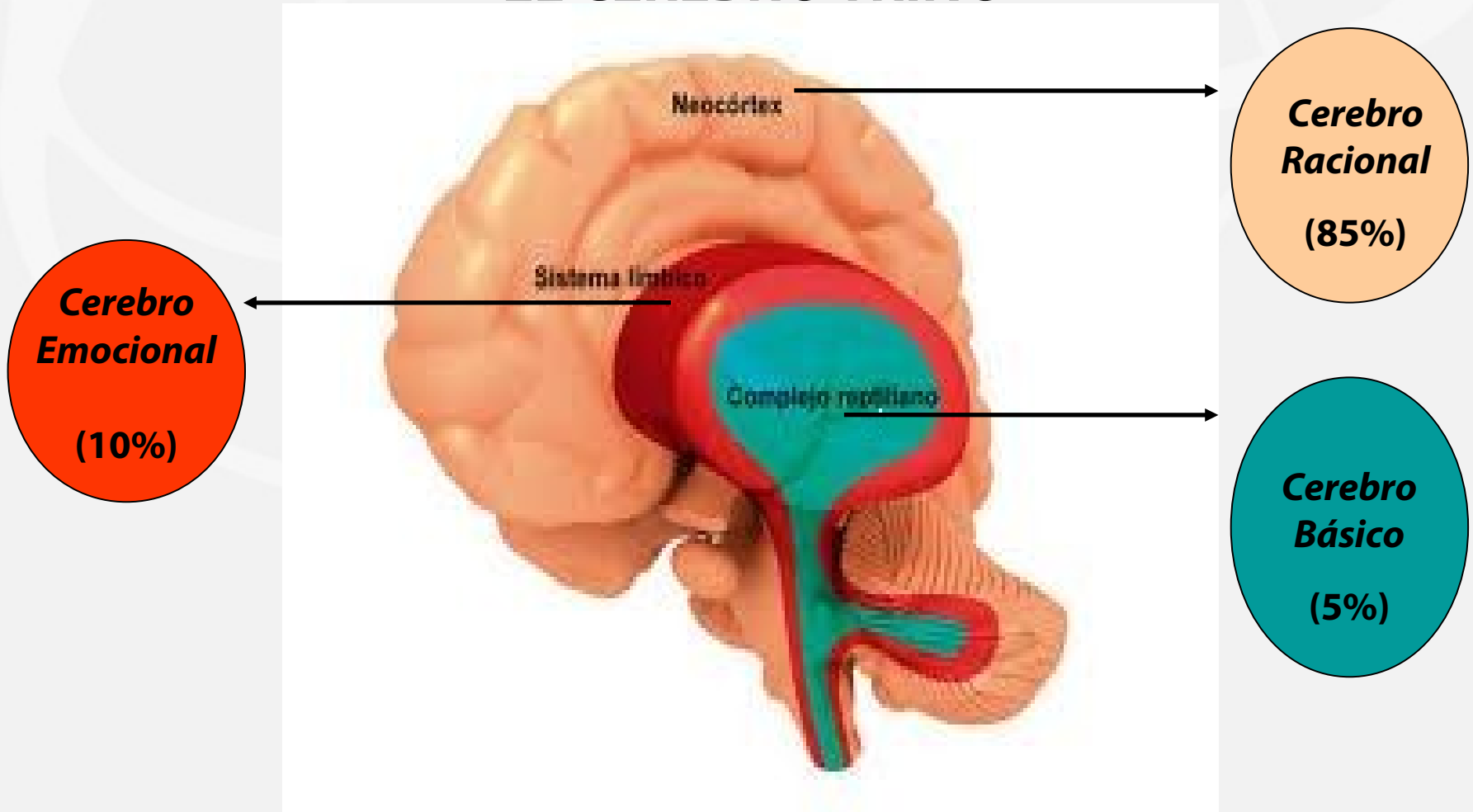
- ❖ para la búsqueda de seguridad en nosotros mismos
- ❖ para sobrevivir en el medio

***“Todo lo que hacemos lo hacemos desde una emoción”***

- Humberto MATURANA -

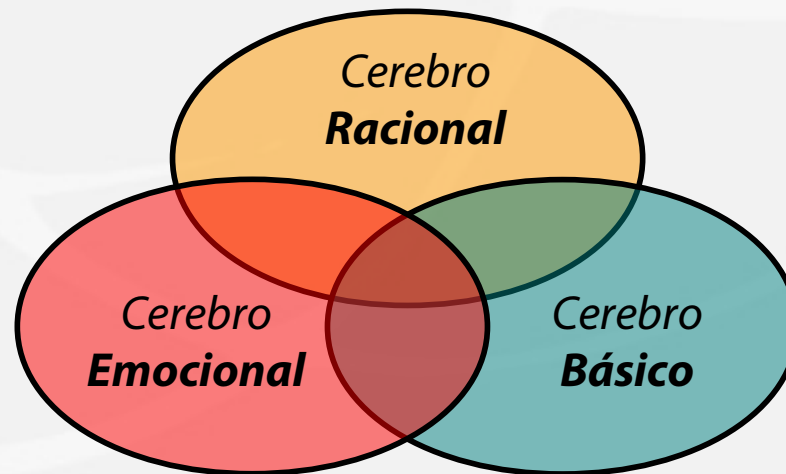
# LA ESTRUCTURA DE NUESTRO CEREBRO

## "EL CEREBRO TRINO"



# LA ESTRUCTURA DE NUESTRO CEREBRO

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



***... 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?**

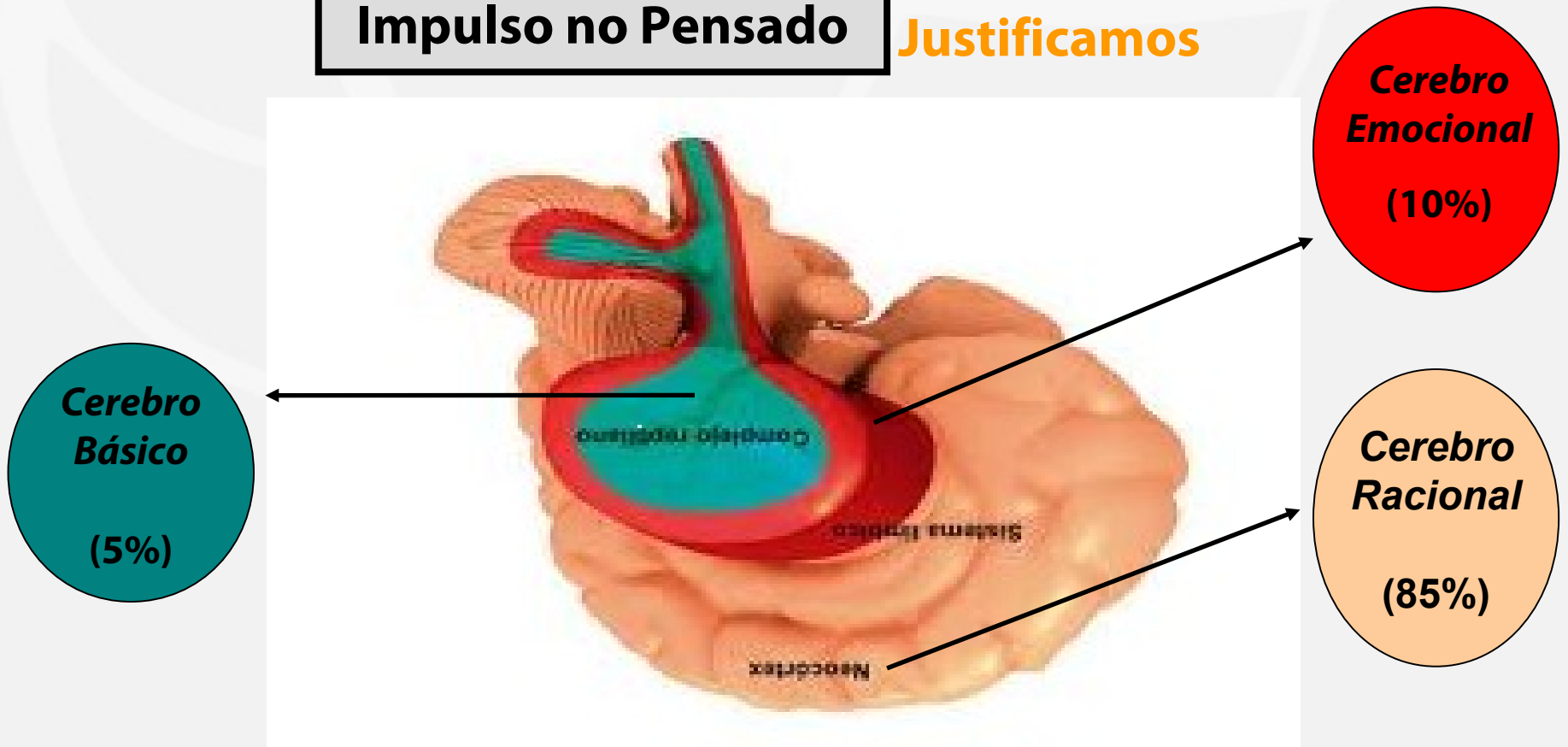
**¡Casi como la mitad de un parpadeo!**

**¿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.

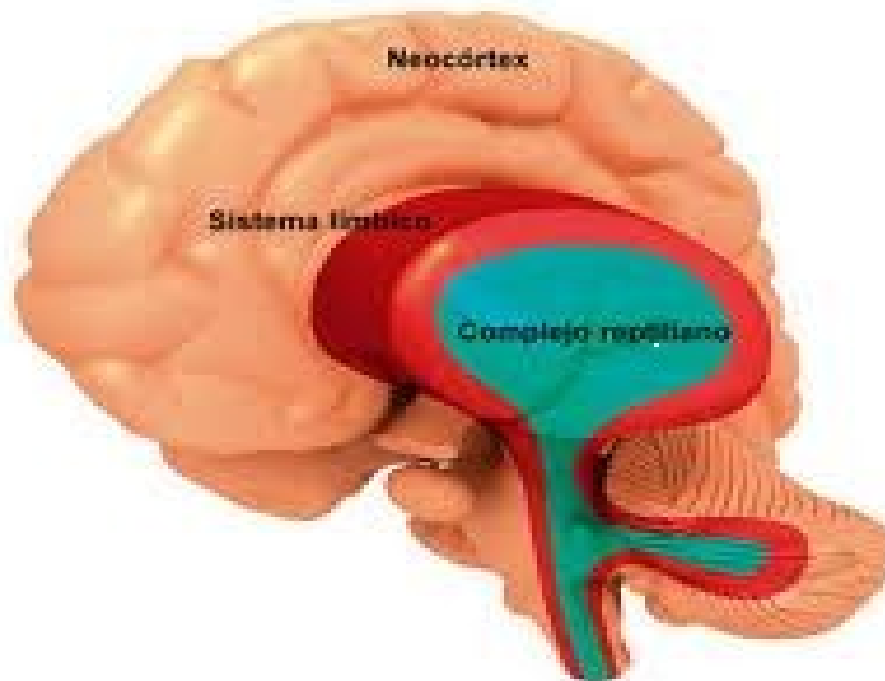
...el recorrido de la información hasta llegar a los lóbulos prefrontales de nuestra neocorteza insume **500 milisegundos**? ¡**4 veces más** del tiempo que necesita la información para llegar a los cerebros reptil y emocional!

¿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**

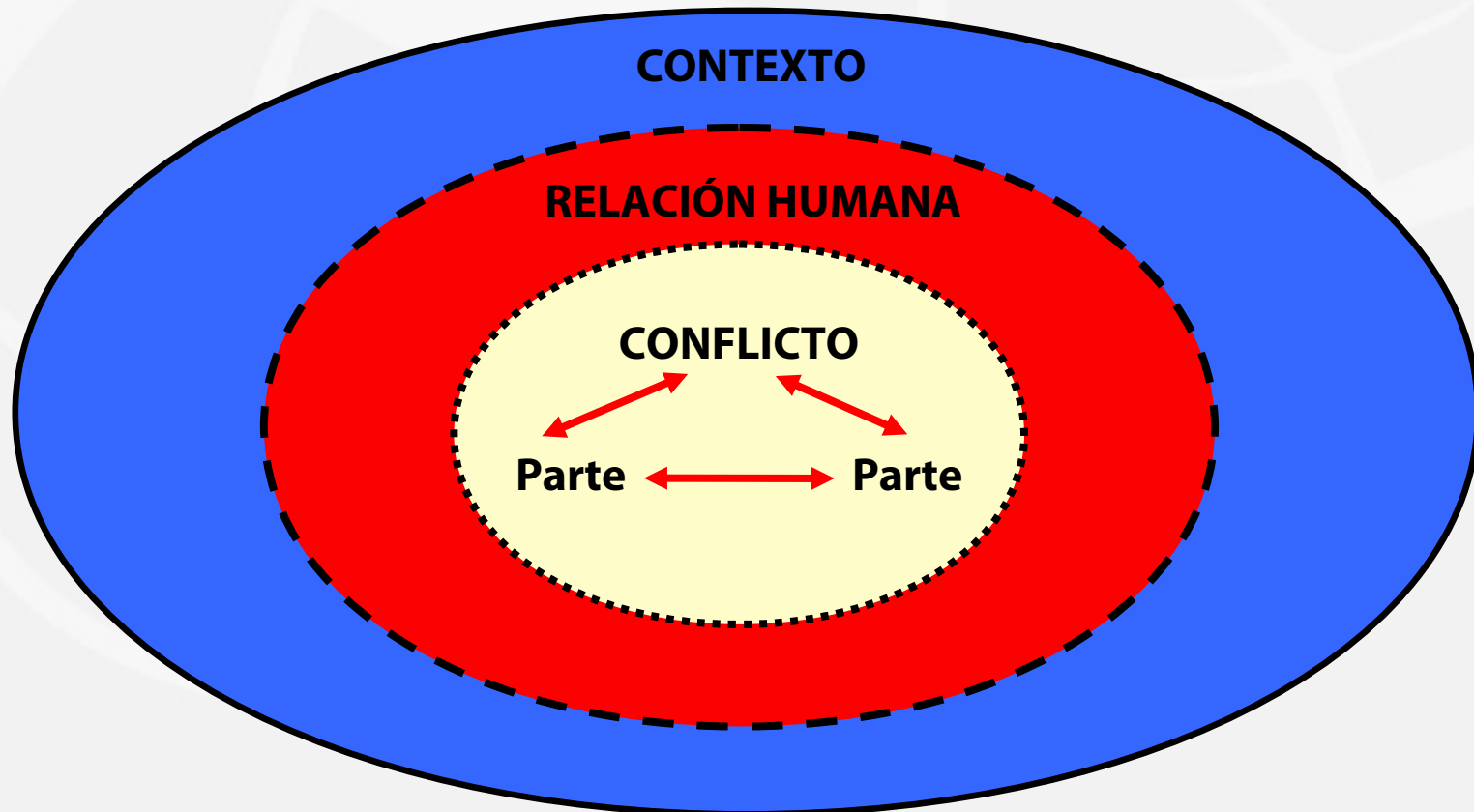
**Colaborar** (para un acuerdo satisfactorio)

**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)

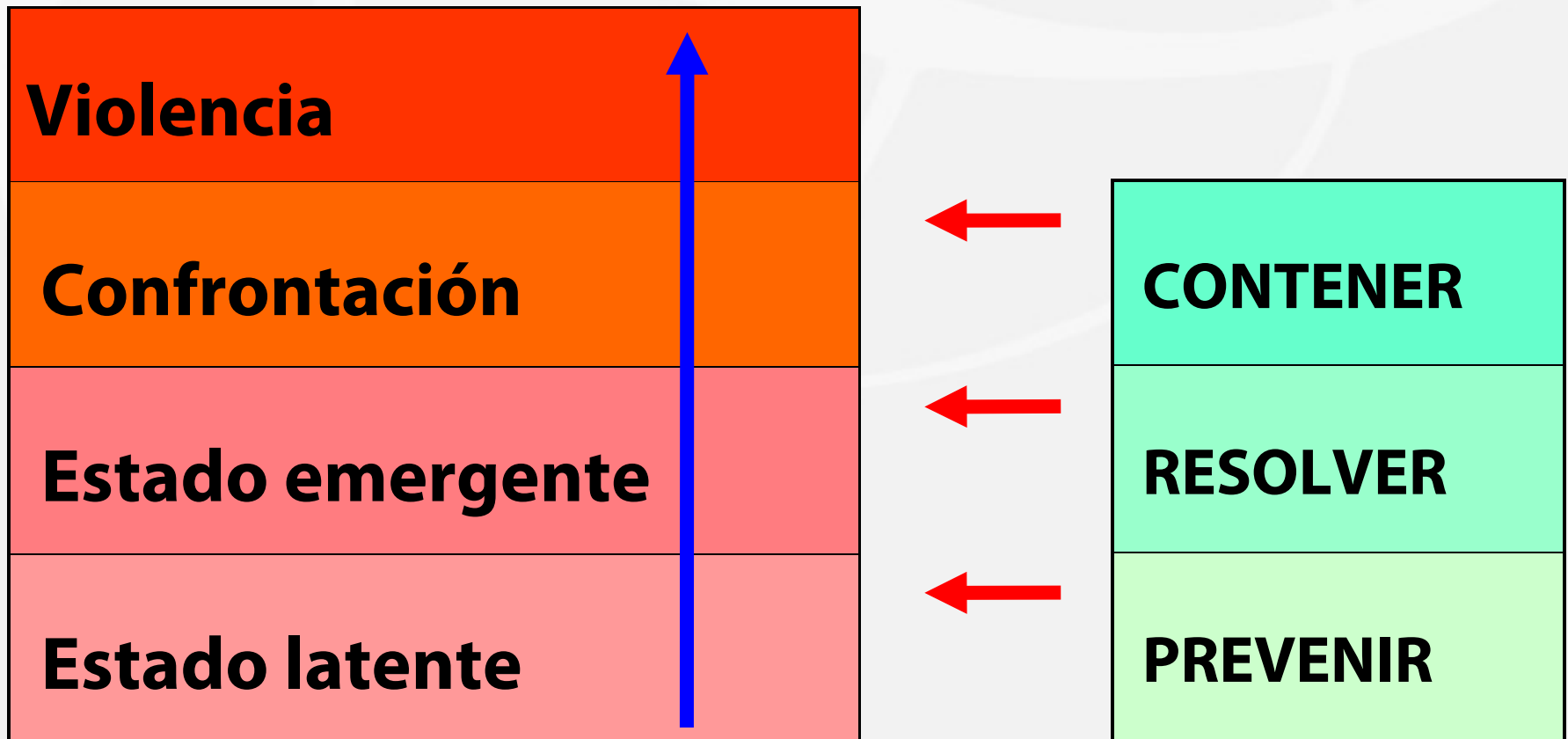


# Ciclo de vida del conflicto (William Ury)

<p><b>ESTADO LATENTE:</b> 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: <b>PREVENIR</b></p>
<p><b>ESTADO EMERGENTE:</b> el conflicto se manifestó.</p>	<p>Para evitar su escalada: <b>RESOLVER</b></p>
<p><b>CONFRONTACIÓN:</b> 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 <b>CONTENER</b>, 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 <b>necesidades frustradas</b>
	MAESTRO: ante <b>habilidades pobres</b>
	CONSTRUCTOR DE PUENTES: ante <b>relaciones dañadas</b>
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 <b>TODOS TENEMOS!</b></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**



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

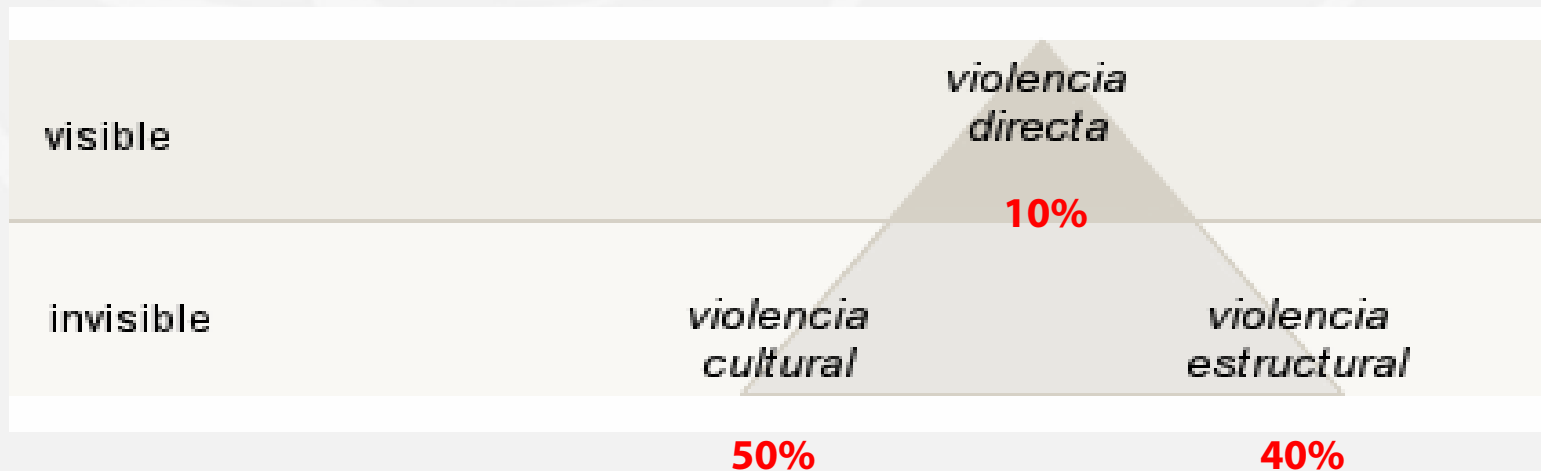
## **CONFLICTO y VIOLENCIAS**

*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>