

## *¿Resistencia o Cooperación?*

### *Lo Que puede hacer usted para influenciar un conflicto*

#### **Comportamiento observado en el disputador que estimula la resistencia...**

1. Usar “Yo” cuando hable, en lugar de usar “usted” (Ejemplo: Use Yo (ejem., “Yo sentí que me faltó el respeto cuando oí...” en lugar de “Usted me faltó el respeto....”)
2. Achicar o ignorar los sentimientos de otros (ejemplo: “Francamente a mí no me importa si está usted disgustado!”.)
3. Mentir, negar o mal interpretar información acerca de la otra persona.
4. Echarle la culpa del problema a otros en una forma de “Tú” (Ejemplo: “Tú me haces enojar cuando te olvidas de cerrar la puerta al salir de la oficina!”.)
5. Ser condescendiente (Ejemplo: “Tú me quieres decir de que ahora es que estás entendiendo lo que dije?”.)
6. Dudar de la honestidad, integridad, inteligencia o competencia de la otra persona (Ejemplo: “Cómo pretendes que yo confíe en tí esta vez?”.)
7. Hacer gestos o expresiones ofensivas u hostiles (Ejemplo: voltear los ojos, suspirar hondo, reírse “enseñar el dedo”, sacar la lengua o hacer ruido cuando la otra persona está hablando.)
8. Interpretar lo que la otra persona dice basándose en actitudes estándar o creencias perjudiciales (Ejemplo: “Todas las personas como tú, lo que piensan es en buscar la manera para no trabajar!”.)
9. Insistir de que la otra persona “admita de que está equivocada” (Ejemplo: “Esto no es lo que yo creo que pasó. Yo te ví cuando agarraste mi disco y es mejor que lo admitas!”.)
10. Usar sarcasmo cuando se dirija a la otra persona (Ejemplo: “Bueno, que bueno de su parte nos honre con su presencia. Estoy muy sorprendido!”.)
11. Hacer juicios de moralidad contra la otra persona (Ejemplo: Díos te va a castigar por todos estos pecados!”.)
12. Amenazar a la otra persona (Ejemplo: “Mejor que mantengas lo que dijiste o voy a ir a hablar con el jefe acerca de tu comportamiento!”.)
13. Hacerle exigencias a la otra persona (Ejemplo: “Te exijo que me escribas una carta de disculpas!”.)
14. Negarse a darle la mano a la otra persona cuando ésta se la ofrece (Ejemplo: al comienzo de la sesión de meditación.)

15. Interrumpir a la otra persona cuando esta está hablando.

16. Gritarle a la otra persona.

### **Comportamiento observado en el disputador que estimula la Cooperación ....**

1. Usar la palabra "Yo" en lugar de "Tú" (Ejemplo: Yo quiero contestar tu pregunta, pero primero necesito un poco de tiempo para calmarme")
2. Suponiendo que el disputador ha estado escuchando atentamente (Ejemplo: "suenan como que tus preocupaciones más grande son a la larga la seguridad de tu trabajo y el reconocimiento de tus logros. ¿No es cierto?")
3. Mirar directamente a los ojos "en una forma apropiada" (Nota: Esto es extremadamente cultural. La idea aquí es que el disputante A mire directamente a los ojos al disputante B, en una forma de que el disputante B no se sienta incomodo/a.)
4. Expresar el deseo de ver a las dos personas obtener al máximo de lo que ellos desean, a través de la mediación (Ejemplo: "A mí me gustaría que ambos saliéramos contentos de aquí".)
5. Asumir parte del problema cuando sea posible (Ejemplo: "Tú sabes, no lo había visto antes pero, yo creo que cometí algunos errores en la forma en que me dirigí a ti".)
6. Tratar de entender la perspectiva de la otra persona hasta donde sea posible. (Ejemplo: "Yo no había considerado esta situación desde ese punto de vista pero, yo puedo ver como se ve desde el punto de vista tuyo".)
7. Identificar las áreas de donde se puedan poner de acuerdo cuando sea posible, especialmente si él o ella no saben que esas áreas existen (Ejemplo: "Tu sabes Conrad, Yo estoy de acuerdo contigo que nosotros deberíamos considerar la organización del tiempo en la oficina un prioridad en el futuro".)
8. Permitirle a la otra persona que se desahogue (Ejemplo: Esto requiere mucho control, pero si la otra persona no se ha expresado previamente, esto puede ser extremadamente valioso.)
9. Evite suposiciones (Ejemplo: "Me podría explicar porque es para usted tan importante que yo tome esos días libre"?.)
10. Indicar que la otra persona tiene "un buen punto de vista" cuando el/ella hace algo que usted cree tiene mérito (Ejemplo: "Tú está completamente en lo cierto acerca de x"?.)