

Tema 3. Manejo de conflictos intergeneracionales (Programación Neurolingüística)

Objetivo

Aplicar las técnicas de PNL en las situaciones de conflicto.

Introducción

En este tema aprenderás técnicas de la programación neurolingüística (PNL) que te permitan gestionar de manera efectiva los conflictos. Estas siete técnicas son sencillas de aplicar no solo al ámbito laboral sino también en área personal y te permite afrontar los conflictos desde otra perspectiva, generando aprendizaje y enriquecimiento en las relaciones, observando a los conflictos como parte de la naturaleza del ser humano.

Continuar con la **explicación**, **cierre**, **referencias bibliográficas**, **recursos** y en **checkpoint** escribir lo siguiente:

- Recordar las técnicas de programación neurolingüística
- Considerar las posiciones perceptuales en los distintos escenarios interpersonales.
- Reconocer las herramientas para manejar el conflicto que surge de las distintas percepciones intergeneracionales.

Explicación

Programación: hace referencia a la organización eficiente de los componentes de un sistema para lograr el resultado deseado.

Neuro: significa que toda conducta es el resultado de los procesos neurológicos.

Lingüística: parte de que los procesos neurológicos son expresados mediante el lenguaje verbal y corporal.

Específicamente para la solución de los conflictos intergeneracionales existen técnicas derivadas de la PNL que han sido muy exitosas y descubrirás a continuación.



Fuente: CEUPE. (s.f.). *¿En qué se basa la Programación Neurolingüística?*
Recuperado de <https://www.ceupe.com/blog/en-que-se-basa-la-programacion-neurolingueistica.html>

De acuerdo con Zalles (2020) un conflicto es una divergencia percibida de intereses, o la creencia de que las actuales aspiraciones de las partes no pueden ser satisfechas simultáneamente. Es decir, una discrepancia entre "lo que es" y "lo que debería ser".

Por su parte, la solución se define como el desenlace o término de un proceso, de un negocio (DEL, 2022).

De ahí que las intervenciones de la PNL son herramientas eficaces para la gestión y el manejo de conflictos.

El uso de las técnicas de PNL es un gran apoyo para desarrollar a las personas no solo en lo individual sino también en lo profesional. Uno de los mayores beneficios de este modelo es que favorece una mejor gestión emocional. En este sentido, aprender a manejar nuestras emociones de forma más efectiva puede resultar muy favorable en lo laboral.

De acuerdo con ESERP (2022), siete de las técnicas más importantes son:

Identificar el objetivo: Es el proceso de obtener y dar lo que se quiere. Negociar los propios intereses es comunicar claramente lo que se requiere para encontrar una postura común, una decisión que pueda ser aceptada congruentemente por todas las partes y ambos obtengan un beneficio.

En la negociación se tienen que explorar las diferencias entre ambas posturas pues éstas señalan las áreas en las que pueden realizar intercambios o concesiones en donde todos salgan ganando.

Los intereses que entren en conflicto en un nivel (situación de discrepancia) se pueden resolver si se encuentra la forma en que cada parte consiga su objetivo en un nivel superior (el beneficio deseado).

Aquí es donde ir ascendiendo en los acuerdos permite encontrar y emplear objetivos alternativos de un nivel superior. El objetivo inicial es solo la plataforma para alcanzar objetivos de un nivel superior.

En cada nuevo conflicto, hay que cuestionarse ¿qué debería ocurrir para que no existan diferencias entre las partes?, ¿qué se quiere conseguir?, ¿cómo?, ¿quiénes?, ¿dónde?

Entre más claro sea el objetivo de resolver, las distintas generaciones tendrán más alternativas para encontrar la mejor solución. Pero si se desconoce lo que cada una de las partes requiere, será difícil avanzar, por lo que será necesario definir un objetivo común.

Gestión de las emociones: cada emoción te habilita o predispone para poder comunicarte de manera más efectiva. Poder estar consciente de las emociones que experimentas cuando estás negociando o buscando la solución de un conflicto, es fundamental, ya que esto te transmitirá mensajes congruentes, que sean viables para la solución del conflicto entre las generaciones.

Establecer rapport: la PNL enseña a crear una profunda conexión con tu interlocutor y el rapport puede ser:

- **Verbal:** usando un lenguaje similar al de la otra persona.
- **Paraverbal:** usando un tono de voz y volumen similar a los demás.
- **No verbal:** usando una postura corporal como la de tu interlocutor.

De acuerdo con Licardi (2022) es importante diferenciar el rapport de la empatía. Es posible que estos dos términos lleguen a confundirse. Sin embargo, no significan lo mismo. El rapport es una técnica de comunicación que permite encontrar afinidad entre las personas; la empatía por su parte es una habilidad humana que ayuda a comprender el discurso y comportamiento de otra persona a pesar de no estar de acuerdo con ellos.

Identificar los valores: descubrir los valores que se esconden detrás del objetivo de la contraparte permiten generar opciones que amplían tu capacidad de negociación. Responder a la pregunta ¿para qué? ayuda a identificar los valores comunes de ambas generaciones y encontrar soluciones con beneficios para cada uno.

Identificar la intención positiva detrás de cada conducta: en las relaciones interpersonales no hay que juzgar a la otra parte por su conducta. Sin embargo, es necesario descubrir la intención que cada uno tiene y saber que particularmente la intención positiva te abrirá nuevas opciones para negociar.

La PNL presupone que "toda persona toma la decisión correcta en el momento basándose en la información y experiencia que tiene".

Aunque en ocasiones las personas actúan de una forma incomprensible desde una perspectiva consciente, seguramente existe una buena razón para ello. No afrontar los problemas es visto por muchas personas como "evitar el sufrimiento" aun siendo conscientes que ese problema no desaparece al evitarlo. La intención positiva ayuda a adaptarte al entorno. Las herramientas que ofrece la PNL invitan a buscar la fuente del conflicto y no quedarnos solamente con lo que cada uno ve, pues es limitativo.

De acuerdo con Santillana (2022) la intención positiva de un comportamiento no te justifica. Sin embargo, te brinda la posibilidad de buscar nuevos comportamientos que te permitan satisfacer dicha intención de manera más adecuada.

Posiciones perceptuales: existen 3 posiciones perceptuales que te permiten ver diferentes escenarios, donde la empatía y la objetividad juegan un papel relevante para la solución del conflicto. Estas posiciones son:

- 1ª. Ver la situación desde nuestra perspectiva.
- 2ª. Ver la situación desde la perspectiva de la otra parte.
- 3ª. Ver la situación desde la perspectiva de un observador imparcial.

La 3ª posición en particular tiende a buscar soluciones de ganar-ganar.

Visualicemos por ejemplo a dos generaciones como un baby boomer y centennial discutiendo, y cómo a través de esta técnica pueden sentarse en el lugar del otro (empatía), o verse desde una tercera posición y objetivamente aprender de lo que observan, más allá del contenido.

No hay fracasos, sino lecciones: el resultado de la negociación es un acuerdo del cual se parte en la siguiente negociación donde la pregunta a responder podría ser ¿qué se puede hacer diferente?

No en todas las discusiones obtendrás toda la razón, pero sí con avances hacia lo que puede aprender y con una muy saludable retroalimentación.

Cierre

Las siete herramientas descritas ayudan a identificar cuál es la verdadera causa de la discrepancia entre las generaciones. Permiten identificar si el conflicto surge por la lucha de poder, por egos, por estatus, o en realidad es un conflicto que puede verse como una oportunidad de crecimiento personal y enriquecer a ambas generaciones.

Referencias bibliográficas

- ESERP. (2022). *¿Cuáles son las técnicas de PNL y cómo usarlas?* Recuperado de <https://es.eserp.com/articulos/cuales-las-tecnicas-pnl-usarlas/>
- CEUPE. (s.f.). *¿En qué se basa la Programación Neurolingüística?* Recuperado de <https://www.ceupe.com/blog/en-que-se-basa-la-programacion-neurolingueistica.html>
- DEL. (2021). *Solución.* Recuperado de <https://dle.rae.es/soluci%C3%B3n?m=form>
- Licardi, S. (2022). *Rapport ¿qué es el rapport y 12 técnicas para cuidar la relación con tus clientes.* Recuperado de <https://blog.hubspot.es/service/tips-generar-rapport>
- Santillana, S. (2022). *¿Qué es la intención positiva?* Recuperado de <https://pnlhoy.com.ar/intencionpositiva>
- Zalles, J. (2020). *Teoría del conflicto: Orígenes, evolución, manejo y resolución.* Recuperado de https://books.google.com.mx/books?id=PmiKEAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Checkpoint

Asegúrate de:

- Recordar las técnicas de programación neurolingüística
- Considerar las posiciones perceptuales en los distintos escenarios interpersonales.
- Reconocer las herramientas para manejar el conflicto que surge de las distintas percepciones intergeneracionales.

"Tecmilenio no guarda relación alguna con las marcas mencionadas como ejemplo. Las marcas son propiedad de sus titulares conforme a la legislación aplicable, estas se utilizan con fines académicos y didácticos, por lo que no existen fines de lucro, relación publicitaria o de patrocinio".

La obra presentada es propiedad de ENSEÑANZA E INVESTIGACIÓN SUPERIOR A.C. (UNIVERSIDAD TECMILENIO), protegida por la Ley Federal de Derecho de Autor; la alteración o deformación de una obra, así como su reproducción, exhibición o ejecución pública sin el consentimiento de su autor y titular de los derechos correspondientes es constitutivo de un delito tipificado en la Ley Federal de Derechos de Autor, así como en las Leyes Internacionales de Derecho de Autor.

El uso de imágenes, fragmentos de videos, fragmentos de eventos culturales, programas y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, y exclusivamente para fines educativos e informativos, y cualquier uso distinto como el robo, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por UNIVERSIDAD TECMILENIO.

Queda prohibido copiar, reproducir, distribuir, publicar, transmitir, difundir, o en cualquier modo explotar cualquier parte de esta obra sin la autorización previa por escrito de UNIVERSIDAD TECMILENIO. Sin embargo, usted podrá bajar material a su computadora personal para uso exclusivamente personal o educativo y no comercial limitado a una copia por página. No se podrá remover o alterar de la copia ninguna leyenda de Derechos de Autor o la que manifieste la autoría del material.