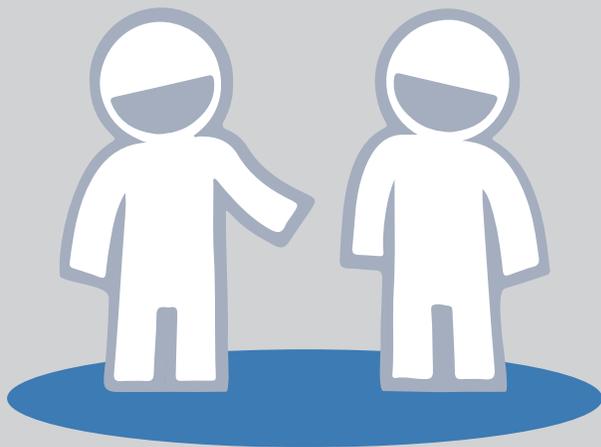


# Comprendo Conecto Colaboro



**INTEGRALIS**  
CONSULTING



# El Botón Azul



Ante un desafío, puedo:

Reaccionar impulsiva o agresivamente, tomando decisiones inconscientes.

Quedarme paralizado, incapaz de actuar o tomar decisiones.

O puedo actuar de una manera más constructiva, que me permita ser más efectivo en la tarea, en la relación con los demás y conmigo mismo.

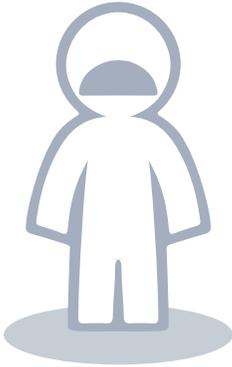
## 1. Respiro

- Acepto mis emociones y pensamientos, hago un análisis crítico de su validez y **diseño su expresión efectiva y constructiva.**
- Preparo el cuerpo, las emociones y la mente para **usar las herramientas conversacionales.**
- Corto el círculo vicioso de la **agresión y la reacción**, para abrir una **perspectiva más efectiva y constructiva.**

## 2. Acepto el desafío

- Entro al **modo “azul”** (modo constructivo).
- Me conecto con **mi ser azul** (mi mejor versión de mí).
- Me oriento hacia a aquello **en que me quiero convertir.**
- Me oriento a **lo que quiero lograr con el otro.**

# Víctima



## Factores fuera de mi control

Inocencia

Impotencia

- Solo presta atención a los factores sobre los cuales **no puede influir**.
- Para preservar su **autoestima** proclama su **inocencia**.
- **Jamás reconoce haber contribuido** en alguna medida a **crear la situación** que vive.

# Protagonista



## Factores bajo mi control

Responsabilidad

Poder

- Presta atención a los factores sobre los cuales **puede influir**.
- Su **autoestima** es producto de hacer las cosas **de la mejor manera**.
- En sus explicaciones **se involucra** a sí mismo dado que comprende que **ha contribuido a la creación del problema**.

Responsable **“frente a”** en vez de responsable **“por”**.

**Para practicar y responder de una manera azul, hay 3 pasos que te proponemos llevar a cabo:**

# 1. Comprendo

- Soy humilde.
- Escucho constructivamente.
- Indago constructivamente.
- Expreso constructivamente.

# 2. Conecto

- Integro perspectivas para obtener un mapa más completo de la realidad.
- Resuelvo los conflictos constructivamente, transformándolos en conversaciones de intereses.

# 3. Colaboro

- Coordino acciones de manera impecable para obtener el resultado al que el grupo aspira.
- Me aseguro de llegar a un acuerdo sobre qué sigue.

# 1. Comprendo

## Sabelotodo

Mi experiencia determina la realidad.  
**Mi opinión es la verdad.**

Es arrogante. Busca tener la razón y expone sus opiniones como hechos.

## Cómo ponerlo en práctica

“Estás equivocado”



## Cómo ponerlo en práctica

“No estoy de acuerdo contigo”



## Aprendiz

Mi experiencia es mi perspectiva de la realidad.  
**Mi opinión no es la verdad.**

Es humilde y curioso. Busca comprender otros puntos de vista y es dueño de sus opiniones.

# 1. Comprendo

## Escucha Constructiva

Conocer el punto de vista del otro.



### La Escucha Constructiva requiere:

**Escuchar** atentamente y sin interrumpir.

Hacer a un lado **prejuicios** y nociones preconcebidas.

Escuchar para **entender** cómo la otra persona ve el mundo y por qué lo ve así.

Escuchar para profundizar en **lo que está detrás de lo que se dice**: los valores, la actitud, el sistema de creencias, etc.

Escuchar y observar **el cuadro completo**, no solo las palabras.

### Lo logro cuando:

**Escucho** atentamente y sin interrumpir.

Muestro un **interés genuino** a través del lenguaje corporal.

**Reflejo y repito** inquisitivamente algunas de sus afirmaciones.

Resumo lo que entiendo para poner a prueba **mi comprensión**.

**Reconozco mi perspectiva** (“Puedo ver por lo que me has dicho por qué te sientes así”).

# 1. Comprendo

## Indagación Constructiva

Entender la opinión de los otros.



### La Escucha Constructiva requiere:

Adoptar una **actitud abierta**.

**No interrumpir.**

**Verificar** que uno comprendió la perspectiva del otro (Hacer un resumen).

**Reconocer y validar.**

No hacer **acusaciones**.

Pedir **autorización** para desafiar.

### Lo logro cuando:

Lo que piensas (**opinión subjetiva**).

**Por qué** lo piensas (tu razonamiento / ejemplos).

**Reflejo y repito** inquisitivamente algunas de sus afirmaciones.

Lo que es **importante** para ti (tus valores / normas).

**Lo que propones.**

# 1. Comprendo

## Expresión Constructiva

Expresar mi punto de vista.



### La Escucha Constructiva requiere:

Encontrar **puntos de acuerdo**.

Ofrecer **hechos**.

Ser dueño de sus **opiniones**.

**Recomendar** acciones.

Asegurarse de **ser comprendido**.

**Aceptar cuestionamientos**.

### Lo logro cuando:

Lo que pienso (**opinión subjetiva**).

**Por qué** lo pienso (mi razonamiento / ejemplos).

Lo que es **importante** para mí (mis valores / normas).

**Lo que propongo**.

... e invito a los demás a que reaccionen sobre mi propia perspectiva **¿Qué piensan? ¿Cómo lo ven?**

## 2. Conecto

### Integrar perspectivas

Significa la posibilidad de **construir un mapa más completo de la realidad**, a partir de la combinación de mi propia perspectiva y la perspectiva de los otros.

Al tener mayor información, permite tomar **mejores decisiones y cursos de acción**.

Estimula la **colaboración** y el **trabajo en equipo**.

#### Requiere:

Reconocer mi propio modelo mental para poder **estar abierto** a reconocer el modelo mental del otro.

Integrar el punto de vista propio y el del otro, construyendo una nueva perspectiva **más amplia y completa de la realidad**.

Ser humilde y reconocer que mi verdad, **no es la verdad**.

**Construir** con el otro, y no contra el otro.

**Co-crear juntos** una realidad de la situación más completa.



## 2. Conecto

### De posiciones a intereses

Ser humano implica tener conflictos.  
Es imposible elegir si tener o no conflictos ...

... solo podemos elegir cómo responder ante ellos.

**La posición** es la demanda explícita que cada interlocutor trae a **la negociación**. Por ejemplo, uno quiere contratar a Pedro y el otro quiere darle el trabajo a María.



**Los intereses** son los deseos y necesidades que están **en la raíz de las posiciones**. Por ejemplo, una persona quiere contratar a alguien con experiencia y otra quiere contratar a alguien con ideas nuevas y creativas.

¿Qué obtendría a través de X que es más importante para mí que X en sí misma?

Es fundamental no intentar resolver un conflicto entre posiciones, sino transformarlo en una **conversación de intereses**.

Mientras más se desciende en los niveles de intereses, se abren más **alternativas** para **resolver el conflicto**.

El conflicto como tal **no existe**, es una ilusión (aunque no significa que no tenga **efectos reales**).

# 3. Colaboro

## Características de los pedidos

Para lograr ABC...  
Yo te pido que tú hagas X para Y.  
**¿Te comprometes?**



### Respuestas aceptables a los pedidos

Sí, me comprometo.

No, no me comprometo.

Me comprometo a responder (para una fecha determinada).

Necesito aclaración (de alguno de los elementos).

Contra-oferto (o condiciono mi aceptación).



### Respuestas inaceptables a los pedidos

Voy a hacer lo mejor que pueda ....

Déjame mirarlo y te contesto ...

Seguro, no hay problema ...

No te preocupes por esto...

Déjame ver que puedo hacer ...



# 3. Colaboro

## Integridad en los compromisos

Antes de establecer un compromiso:

¿Entiendo qué me pide la otra parte?

¿Tengo las **habilidades y recursos** necesarios para hacerlo?

¿Tengo la certeza de **contar con el apoyo** de las personas de quienes dependo?

¿Estoy dispuesto a tomar **las medidas necesarias** para **mitigar los riesgos** previsibles?

**Hacer solo promesas que uno puede cumplir.**

**Honar** -----> **Incondicional**  
**los compromisos**  
**es posible aún**  
**cuando no sea**  
**posible**  
**cumplirlos.** -----> **Condicional**

# 3. Colaboro

## Reclamo Constructivo

Verificar el compromiso original. **¿Ambos entendimos lo mismo?**

**Corroborar la promesa incumplida:** confirmar con la persona que hizo la promesa que ella/él no la cumplió.

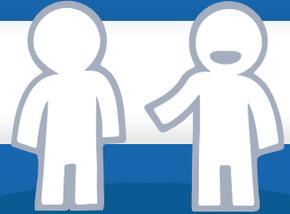
**Indagar** sobre lo que pasó.

Evaluar el daño y expresar el reclamo: la **integridad** (“¿por qué no me lo hizo saber?”) es **más importante** que la **efectividad** (“¿por qué no lo hizo?”).

Pedir la **reparación** y negociar el **recompromiso**.

**Aprender** y prepararse para el futuro.

## Disculpa Efectiva



**Alertar** al acreedor inmediatamente.

**Disculpase** y ofrecer una **explicación**.

Indagar sobre los **perjuicios potenciales** al acreedor.

**Negociar estrategias** para minimizar los daños y ofrecer reparación.

**Recomprometerse**.

**Aprender** para el futuro.