

## **INDICACIONES DE APOYO PARA EL USO EFICAZ DEL “CUESTIONARIO DE FASES MOTIVACIONALES EN CONFLICTO”**

Cuando se gestó este cuestionario, el fin del mismo era poder hacer una evaluación rápida inicial para identificar en qué fases motivacionales se había quedado estancado cada uno de los participantes y, por tanto, qué había que trabajar más específicamente con cada uno de ellos. Su aplicación era (y es) recomendada hacerla al inicio de las entrevistas individuales.

Además, en el caso de grupos grandes (organizaciones, ámbitos escolares...), permite, junto a otras pruebas (por ejemplo, el sociograma), obtener mucha información del lugar que ocupa cada uno sin requerir tanto tiempo en la evaluación inicial para saber en qué lugar y con qué actitud está cada uno.

Sin embargo, en la práctica pronto vimos que esta herramienta tenía un poder especial para, más allá de la mera evaluación, ser un motor del cambio.

En ocasiones, las personas se sentían incómodas al responder algunos ítems y se veían impulsadas a darnos explicaciones. Eso nos dio una primera pista: “hemos tocado hueso”; aquí hay algo que merece la pena abordar. Y como la propia necesidad de explicarse abría la puerta a una conversación al respecto, vimos un segundo beneficio de este cuestionario: fomenta que los mediados quieran hablar de lo que piensan y sienten. “¿Qué ítem te ha molestado?, ¿podemos hablar de ello?”. Y es en la conversación abierta en donde los profesionales podemos intervenir en busca de aperturas.

En otras ocasiones, la propia incomodidad les llevaba a la reflexión, y no pocas personas sentían que tras hacer el cuestionario su visión hacia el conflicto, hacia sí mismos y hacia el otro habían cambiado. De nuevo, se abría una conversación motivacional interesante para reforzar los cambios: “¿puedes concretar en qué aspectos ha cambiado tu visión?, ¿podemos hablar de ello?”.

Posteriormente, al trasladar esto a alumnos de distintos cursos de “Intervención motivacional en conflictos” que se llevaron a cabo durante 2020 por todo el territorio nacional, pude observar que algunos profesionales tenían dificultades para identificar qué evalúa cada uno

de estos ítems y, por tanto, qué había que trabajar en base a los resultados. Ésta es la razón de las siguientes indicaciones: aportar claves para entender y emplear mejor la herramienta y cómo usarla en beneficio de la propia intervención. Pasemos a ello.

Como podemos ver, el orden de las preguntas sigue en gran medida la propuesta de pasos motivacionales que hemos abordado en este libro, con lo que puntuaciones exageradas en un ítem concreto pueden darnos la clave de que la persona está estancada y cerrada en ese paso concreto y, por tanto, debemos abordarlo antes de continuar.

Por último, el cuestionario puede aplicarse nuevamente en momentos posteriores para ver si ha habido una evolución en los resultados y, por tanto, en la actitud hacia el conflicto y su resolución; o si la persona sigue estancada. Los cambios que generalmente se dan actúan como un refuerzo de la apertura alcanzada, y merece la pena evidenciarlos y hablar de ellos, ya que refuerza también el diálogo de cambio y compromiso.

Adjunto a continuación, una pequeña tabla que ayuda a identificar el paso en cuestión o el personaje que está afectado por esa pregunta, así como algunas ideas de qué hacer.

### • **Preguntas 1 a 3: ESTADOS PRECONTEMPLATIVOS:**

1) **¿Hasta qué punto consideras que este conflicto es un problema importante (para ti y/o para los demás) y que afecta negativamente a ti o a otros?**

Aquí estamos evaluando “El Problemón”. ¿Hay conciencia de problema? Si la puntuación es baja requiere que nos centremos en ello. Necesitamos verbalizaciones que saquen el conflicto a la luz. **Ver paso 2.**

2) **¿Hasta qué punto consideras que este conflicto puedes ganarlo por vías confrontativas?**

La clave aquí está en “Ilusión de Victoria”. Si la persona da niveles altos en este ítem es esperable que rechace otras vías colaborativas.

Siente que tiene las de ganar si mantiene la guerra. Esa seguridad en el triunfo es la clave sobre la que permitir que puedan dudar. **Ver paso 3.**

### **3) ¿Hasta qué punto te gustaría que se resolviera por vías pacíficas?**

Este ítem quiere valorar el “Allí SÍ”. ¿Existe deseo de resolverlo por otros medios diferentes a los confrontativos? Evidentemente que exista el deseo no es suficiente, pero sí necesario. Todavía habrá que ayudar a que ese sueño lo vean posible y no una mera quimera. **Ver paso 4.**

#### **• Preguntas 4 a 7: CONTRIBUCIÓN AL CONFLICTO:**

### **4) ¿Hasta qué punto consideras que eres responsable de lo sucedido?**

¿Asume alguna responsabilidad en el origen o mantenimiento del conflicto (valores de 5 en adelante) o está colocado en una posición victimista (resultados por debajo de 5)? Aquí trabajamos el reconocimiento de las propias “sombras”.

### **5) ¿Hasta qué punto consideras que el/la otro/a es responsable de lo sucedido?**

¿Atribuye toda o gran parte de la responsabilidad al otro?

Interesa ver hasta qué punto 4 y 5 están medianamente equilibrados (no hay diferencias significativas en los resultados de 4 respecto a los de 5) o si la tendencia es a cargarse con excesiva responsabilidad (valores significativamente más altos en 4 que en 5) o a echarla fuera (valores significativamente más altos en 5 que en 4). La figura clave aquí es VICTIMISTA. **Ver paso 5.**

**6) ¿Hasta qué punto consideras que mereces algún tipo de castigo o reproche por tu conducta?**

Este ítem no figuraba en la versión 1 de este cuestionario. Fue en la práctica del uso del cuestionario cuando observamos que era positivo para generar disonancia que tuvieran que cuestionarse si ellos mismos también podrían “merecerse” un castigo, cuestión que rara vez nos hacemos. Dificultaba adscribirse a una actitud excesivamente revanchista en el ítem siguiente y abría una puerta incómoda para los que se colocaban en ese victimismo-justiciero.

**7) ¿Hasta qué punto consideras que el otro (u otra) merece ser castigado/a?**

Necesitamos ver si hay deseo de revancha, que a menudo está sustentada en una (¿exagerada?) vivencia del daño recibido por parte del otro. Este ítem ayuda a algunas personas a darse cuenta de que quizás sus pretensiones eran excesivas y les ayuda a reducir. Otros no; siguen empeñados en un sentido de justicia revanchista, y requiere el trabajo especial del profesional.

Si 4 y 5 se centran en la parte victimista del personaje VICTIMISTA-JUSTICIERO, en base a culpar al otro y quitarse toda responsabilidad en el conflicto, 6 y 7 se centran en la parte JUSTICIERA. **Ver paso 6.**

**• Preguntas 8 a 11: IMPLICACIÓN EN LA SOLUCIÓN:**

**8) ¿Qué papel crees tener a día de hoy en que la situación no mejore actualmente?**

**9) ¿Qué papel crees que tiene el otro (u otra) a día de hoy en que la situación no mejore?**

En las preguntas 8 y 9 de nuevo trabajamos responsabilidad, pero esta vez en la solución. Trabajamos el “Así NO”. **Ver paso 7.1.**

**10) ¿Hasta qué punto un cambio de actitud tuya podría ayudar a resolver positivamente el conflicto?**

Abordamos la conciencia de que lo que uno haga puede y va a afectar al resultado, y cómo las formas son importantes. Es el paso al “Así SÍ”  
**Ver paso 7.2.**

**11) ¿Hasta qué punto un cambio de actitud del otro (u otra) podría ayudar a resolver positivamente el conflicto?**

Con estas preguntas (8-11), nos estamos focalizando en ATRINCHAMIENTO, la relación entre la actitud actual y el mantenimiento del conflicto.

**• Preguntas 12 a 14: DETERMINACIÓN:**

**12) ¿Cuál es el grado de compromiso de tu parte respecto a la posibilidad de resolverlo por vías pacíficas?**

Evaluamos si la persona ya está preparada para establecer un compromiso con los encuentros. Es una invitación a que den el “Sí, quiero”.  
**Ver paso 9.**

**13) ¿Hasta qué punto aceptarías resolver este conflicto a través de encuentros pacíficos apoyados por un/a profesional mediador/a?**

**14) ¿Hasta qué punto te ves fuerte y preparado/a para afrontar las sesiones de encuentros con el otro (u otra)?**

En las preguntas 13 y 14 las reticencias (valores bajos) en estos ítems invita a profundizar sobre qué temen que puede pasar. ¿Es el REY ORGULLO el que lo impide?, ¿hay baja autoeficacia?, ¿no están claros los objetivos o no se ha reforzado suficientemente los intereses y beneficios de lo que podrían obtener en un encuentro?, ¿falla la confianza en

el profesional y por eso se sigue rechazando el procedimiento?, ¿hay temor a la reacción del otro o a que el otro colonice al profesional? En este caso, conviene **revisar el paso 8.**

• ***Pregunta 15: VERIFICACIÓN DE APERTURA:***

**15) ¿Hasta qué punto te ves capaz de apreciar los esfuerzos que pueda hacer el otro (u otra) por resolverlo pacíficamente?**

Hay algo de trampa en esta pregunta final.

Por un lado, da por hecho que el otro va a sumarse a un cambio positivo, lo que genera tranquilidad.

Por otro lado, confronta con la posibilidad de que realmente la persona evaluada siga en atrincheramiento y reconozca sus reticencias. Esto facilitaría abordarlas antes de los encuentros.

Y finalmente, aceptar que se está dispuesto y se es capaz de apreciar los esfuerzos del otro predispone a una apertura final que, de no producirse, puede posteriormente revisarse, cuestionario en mano.