

# Las 6 "C" de la Gestión del Conflicto

Marco que provee un medio para analizar las *interacciones* y determinar qué *método de gestión de conflictos* debe ser usado dadas las circunstancias.

No podemos controlar el *resultado* de una interacción,  
pero podemos gestionar el *proceso*.



Traducido y presentado por:  
Cte My (R) Carlos Guillermo Blanco  
Máster en Ciencias en Liderazgo y Gestión Policial

<p><b>CONTEXTO</b> Consideraciones sobre el abordaje <b>META – PREPARACIÓN</b></p>
<p><b>CONTACTO</b> Punto de Compromiso o Enganche <b>META – NO ESCALADA</b></p>
<p><b>CIERRE</b> Siga las consideraciones <b>META – MEJOR RESULTADO</b></p>

<p><b>CONFLICTO</b> Separación – Resistencia <b>META – RESOLUCIÓN   DEESCALADA</b></p>	<p><b>CRISIS</b> Incapacidad para afrontar <b>META – SEGURIDAD   RECUPERACIÓN</b></p>	<p><b>COMBATE</b> Agresión   Violencia <b>META – SEGURIDAD FÍSICA</b></p>
--	---	---

Los cuadros azules en el gráfico de las 6 "C" describen los elementos de todas las interacciones

**Contexto:** Del latín *contextus*. 2. m. Entorno físico o de situación, político, histórico, cultural o de cualquier otra índole, en el que se considera un hecho.

**Contacto:** Del latín *contactus*. 5. m. Relación o trato que se establece entre dos o más personas o entidades.

**Cerrar:** Del latín vulgar *serrare*, y este variante del latín tardío *serāre*, derivado del latín *sera* 'cerrojo'). 18. tr. Concluir algo o ponerle término.

Los cuadros rojos en el gráfico de las 6 "C" describen qué puede ocurrir cuando las interacciones escalan

<p><b>CONTEXTO</b> Consideraciones sobre el abordaje <b>META – PREPARACIÓN</b></p>
<p><b>CONTACTO</b> Punto de Compromiso o Enganche <b>META – NO ESCALADA</b></p>
<p><b>CIERRE</b> Siga las consideraciones <b>META – MEJOR RESULTADO</b></p>

<p><b>CONFLICTO</b> Separación – Resistencia <b>META – RESOLUCIÓN / DEESCALADA</b></p>	<p><b>CRISIS</b> Incapacidad para afrontar <b>META – SEGURIDAD / RECUPERACIÓN</b></p>	<p><b>COMBATE</b> Agresión / Violencia <b>META – SEGURIDAD FÍSICA</b></p>
--	---	---

**Conflicto:** Del latín *conflictus*. 4. m. Problema, cuestión, materia de discusión.

**Crisis:** Del latín *crisis*, y este del griego *krísis*. 1. f. Cambio profundo y de consecuencias importantes en un proceso o una situación, o en la manera en que estos son apreciados. 3. f. Situación mala o difícil.

**Combatir:** Del latín *combattuëre*. 3. tr. Atacar, reprimir, refrenar un mal o un daño, oponerse a su difusión.

Identificar el estado de una interacción (cuál "C") guía la selección de qué acción tomar para gestionar mejor la situación

<p><b>CONTEXTO</b> Consideraciones sobre el abordaje <b>META – PREPARACIÓN</b></p>
<p><b>CONTACTO</b> Punto de Compromiso o Enganche <b>META – NO ESCALADA</b></p>
<p><b>CIERRE</b> Siga las consideraciones <b>META – MEJOR RESULTADO</b></p>

<p><b>CONFLICTO</b> Separación – Resistencia <b>META – RESOLUCIÓN / DESESCALADA</b></p>	<p><b>CRISIS</b> Incapacidad para afrontar <b>META – SEGURIDAD / RECUPERACIÓN</b></p>	<p><b>COMBATE</b> Agresión / Violencia <b>META – SEGURIDAD FÍSICA</b></p>
---	---	---

**CONTEXTO**

Consideraciones sobre el abordaje

**META – PREPARACIÓN**

Información conocida acerca de la persona / situación previa al compromiso o enganche.

**CONTACTO**

Punto de Compromiso o  
Enganche

**META – NO ESCALADA**

Momento en el cual comienza la interacción.

**CIERRE**

Siga las consideraciones

**META – MEJOR RESULTADO**

Fin de la interacción; base para futuras interacciones.

**CONTEXTO**

Consideraciones  
sobre el abordaje

**META –  
PREPARACIÓN**

**CONTACTO**

Punto de  
Compromiso

**META – NO  
ESCALADA**

**CIERRE**

Siga las  
consideraciones

**META – MEJOR  
RESULTADO**

Las metas primarias de esos elementos son:

**No escalada  
(Prevención del  
conflicto)**

**Lograr el mejor  
resultado posible**

**Establecer una base  
positiva para  
futuras  
interacciones**

## CONFLICTO

Separación – Resistencia  
META – RESOLUCIÓN /  
DEESCALADA

Malentendidos,  
negativas,  
confrontaciones verbales.

## CRISIS

Incapacidad para afrontar  
META – SEGURIDAD /  
RECUPERACIÓN

Cuando las experiencias  
superan las habilidades  
de afrontamiento de una  
persona.

## COMBATE

Agresión / Violencia  
META –  
SEGURIDAD FÍSICA

Comportamientos que  
causan o es probable que  
causen daño físico.

**Conflicto:** Del latín *conflictus*. 4. m. Problema, cuestión, materia de discusión.

**Crisis:** Del latín *crisis*, y este del griego *krísis*. 1. f. Cambio profundo y de consecuencias importantes en un proceso o una situación, o en la manera en que estos son apreciados. 3. f. Situación mala o difícil.

**Combatir:** Del latín *combattuere*. 3. tr. Atacar, reprimir, refrenar un mal o un daño, oponerse a su difusión.

Todas las interacciones tienen un elemento de **Contexto**, de **Contacto** y de **Cierre**...



<p><b>CONFLICTO</b> Separación – Resistencia <b>META – RESOLUCIÓN   DEESCALADA</b></p>	<p><b>CRISIS</b> Incapacidad para afrontar <b>META – SEGURIDAD   RECUPERACIÓN</b></p>	<p><b>COMBATE</b> Agresión   Violencia <b>META – SEGURIDAD FÍSICA</b></p>
--	---	---

...pero solo algunas interacciones progresan hacia el **Conflicto**, la **Crisis** y/o el **Combate**



Los 3 cuadros *no deben* ser vistos como una progresión



...una interacción puede escalar desde el **Contacto** directamente hacia el **Conflicto**, la **Crisis** y/o el **Combate**

**CONTEXTO**

Consideraciones  
sobre el abordaje

**META –  
PREPARACIÓN**

**CONTACTO**

Punto de  
Compromiso

**META –  
NO ESCALADA**

**CIERRE**

Siga las  
consideraciones

**META – MEJOR  
RESULTADO**

La meta de todas las interacciones es permanecer en la **zona azul** (no escalada) y entrar a la **zona roja** solo si otros nos llevan allí.

**CONFLICTO**

Separación –  
Resistencia

**META –  
RESOLUCIÓN /  
DEESCALADA**

**CRISIS**

Incapacidad para  
afrontar

**META –  
SEGURIDAD /  
RECUPERACIÓN**

**COMBATE**

Agresión /  
Violencia

**META –  
SEGURIDAD  
FÍSICA**

Sin embargo, a veces es necesario pasar de la **zona azul** a la **zona roja** para abordar un problema y correr el riesgo de desacuerdo o resistencia (e.g., abordar un problema de desempeño de un empleado)

No ir a la **zona roja** cuando sea apropiado puede resultar en



**CONTEXTO**

Consideraciones  
sobre el abordaje

**META –  
PREPARACIÓN**

**CONTACTO**

Punto de  
Compromiso

**META –  
NO ESCALADA**

**CIERRE**

Siga las  
consideraciones

**META – MEJOR  
RESULTADO**

**Las 6 "C" de la Gestión del Conflicto****CONFLICTO**

Separación –  
Resistencia

**META – RESOLUCIÓN  
/ DEESCALADA**

**CRISIS**

Incapacidad para  
afrontar

**META –  
SEGURIDAD /  
RECUPERACIÓN**

**COMBATE**

Agresión /  
Violencia

**META –  
SEGURIDAD  
FÍSICA**

***The 6 "C" of Conflict Management***

*Muchas  
gracias*