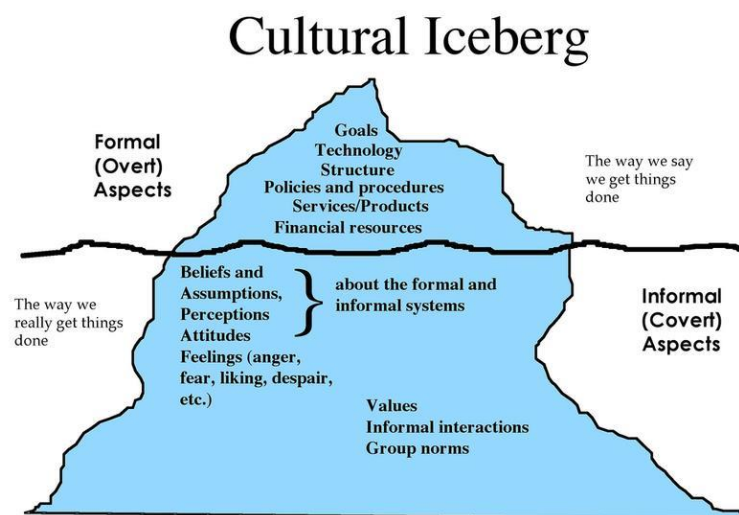




## El Iceberg

La pregunta relativa a la **observación del ICEBERG** es: ¿Cuáles son las actitudes, percepciones, necesidades y motivaciones más allá del comportamiento visible y de los intereses expresados?

Normalmente no se conocen las posturas y posiciones, intereses y necesidades de las personas en una primera mirada. El acercamiento a este conocimiento no es accesible en línea directa. Ayudan preguntas sistémicas y circulares. La exploración es de suma importancia para detectar las zonas de las posiciones inamovibles y las zonas de mayor flexibilidad.



Preguntas guías para la reflexión, aplicando un enfoque diferenciado:

- ¿Qué es lo que usualmente defendemos?
- ¿Qué es lo que realmente queremos?
- ¿Qué valores justifican lo que queremos?
- ¿Cuáles son nuestras necesidades más profundas?

El reconocimiento de posiciones, intereses y necesidades abre puertas y facilita un mayor entendimiento de las interacciones dinámicas. El iceberg permite tener mejor conocimiento de lo que está en juego o es importante para cada uno de los actores. Sirve para identificar dentro de un grupo:

- (i) Las posiciones: El comportamiento de hecho y palpable, lo que se dice y lo que se hace, incluyendo las justificaciones para los actos.
- (ii) Los intereses: Lo que realmente quieren conseguir los actores.
- (iii) Las actitudes: Las explicaciones y razones que refuerzan justifican los intereses.
- (iv) Los valores y las necesidades: La motivación más profunda de los actores en el conflicto.