



## HERRAMIENTA SITUACIÓN-COMPORTAMIENTO-IMPACTO-INTENCIÓN

### VISIÓN GENERAL

Al trabajar con otras personas en un entorno de colaboración, es seguro que surjan conflictos. Si no se abordan, un grupo puede experimentar un cambio en la asistencia y la participación, un impacto en la energía y el entusiasmo, y cambios en las relaciones interpersonales. En última instancia, puede afectar a la capacidad de un grupo para alcanzar el objetivo que se propuso lograr. Según el Center for Creative Leadership, SBII invita a los usuarios a «cerrar la brecha entre la intención y el impacto, al aclarar la situación, describir el comportamiento, explicar el impacto [y] explorar las intenciones».

### CUÁNDO USARLO

El SBII es útil cuando uno no se siente cómodo a la hora de enfrentarse a un conflicto. Proporciona una estructura sencilla que ayuda a esbozar lo que se piensa antes de dirigirse a alguien con un comentario. Los SBII se comunican lo más cerca posible del momento del impacto, de modo que la reacción se reciba rápidamente y se pueda explorar un camino a seguir.



# SBII

Proporcionar información fundamentada

|   |  |
|---|--|
| <p style="text-align: center;"><b>S</b> <small>Situación</small></p>      | <p>Describa la situación. Sea específico sobre cuándo y dónde ocurrió.</p>                             |
| <p style="text-align: center;"><b>B</b> <small>Comportamiento</small></p> | <p>Describa el comportamiento observable. No asuma que sabe lo que la otra persona estaba pensando</p> |
| <p style="text-align: center;"><b>I</b> <small>Impacto</small></p>        | <p>Describa lo que pensó o sintió en reacción al comportamiento</p>                                    |
| <p style="text-align: center;"><b>I</b> <small>Intención</small></p>      | <p>Pregúntele a la persona cuál era su intención para comprender mejor su comportamiento</p>           |

Del Centro para el Liderazgo Creativo

## CÓMO USARLO

Empiece por familiarizarse con las distintas partes del SBII. Puede tomar notas mentales, escribir sus pensamientos o pedirle a un colega de confianza que le acompañe verbalmente en el ejercicio mientras expone las diferentes secciones. Este colega de confianza no es la persona con la que piensa compartir los comentarios, sino alguien que le ayude a procesarlos verbalmente.

### **Situación: ¿cuándo y dónde ocurrió?**

Piense en cuándo y dónde se produjo el impacto. ¿Fue en una reunión? ¿Por correo electrónico? ¿Durante una conversación en el famoso dispensador de agua? ¿Ha sido esta mañana? ¿La semana pasada? Cuanto más concreto, mejor.

### **Comportamiento: ¿cuál ha sido la acción observada?**

Piense en una acción concreta que alguien realizó y que tuvo un impacto en usted. Tal vez le interrumpió en mitad de una conversación, tomó la iniciativa para realizar una tarea o retiró un recuerdo importante de su escritorio. Será tentador pensar, escribir o hablar sobre patrones de comportamiento; el SBII nos invita a pensar en un momento en el tiempo en lugar de en patrones.

### **Impacto: ¿qué he sentido/pensado/hecho?**

Una vez realizada la acción, ¿qué impacto tuvo en usted? ¿Qué sintió y dónde lo sintió en su cuerpo? ¿Qué palabras para expresar sentimientos se hicieron realidad para usted (por ejemplo, malestar, alivio, esperanza, frustración)? ¿Le empezó a doler el estómago o le subió la temperatura? ¿Se aceleraron o ralentizaron sus pensamientos? ¿La acción le llevó a *hacer*



algo en respuesta? Reflexionar sobre nuestro cuerpo, nuestros pensamientos y acciones, nos ayuda a ser capaces de articular cómo nos impactaron directamente las acciones de alguien.

### **La intención: ¿qué es lo que todavía me provoca curiosidad?**

¿Qué es lo que no le queda claro de la situación y el comportamiento? ¿Quizá lo que motivó a la persona a hacer lo que hizo? Explorar la intención ayuda a comprender mejor el punto de vista de la otra persona.

**Una vez que haya recopilado sus pensamientos**, decida un plan para compartir estos comentarios con la persona cuya acción tuvo un impacto en usted. Puede ser un mensaje de texto, un correo electrónico, en persona o por teléfono, en el momento y con el método que le parezca más seguro y en la situación en la que la opinión pueda ser mejor recibida. Algo que hay que tener en cuenta es que, aunque puede controlar cómo y cuándo da retroalimentación, no puede controlar cómo lo recibe la persona y lo que hace con él. No garantiza un cambio de comportamiento, sino que usted utilice su voz para hablar de algo que le afecta.

## MODELO DE APRENDIZAJE COMUNITARIO

### *Cultura de colaboración*

Reforzar las capacidades que apoyan el trabajo colaborativo, como el liderazgo facilitador, la comunicación, el intercambio de información y la responsabilidad compartida. Estos elementos refuerzan la capacidad de avanzar por las fases del Modelo de Aprendizaje Comunitario.

Situación-Comportamiento-Impacto-Intención (SBII) es una herramienta para la fase de Cultura de Colaboración del Modelo de Aprendizaje Comunitario. Para saber más sobre las herramientas para el diálogo y las demás áreas del Modelo de Aprendizaje Comunitario, visite [civicanopy.org/clm](http://civicanopy.org/clm)

