

Red para la Promoción de la Convivencia en los Gobiernos Locales



Tokiko Gobernuetan Bizikidetzaren Sustatzeko Udal Sarea

8 PASOS PARA RESOLVER CONFLICTOS GATAZKAK KONPONTZEKO 8 URRATS

Es cierto que no somos amigas de establecer pasos fijos para gestionar un conflicto, pues partimos de la base de que hay tantos conflictos como personas y tantos procesos como conflictos.

No obstante, tanto el conflicto, como las personas que los vivimos, tenemos elementos en común que permiten establecer pautas y patrones de intervención que faciliten su gestión. Es a partir del análisis de estos elementos que surgen los enfoques y las metodologías de Gestión de Conflictos a las que recurrimos en nuestro trabajo. Buceando en nuestra biblioteca, hemos encontrado un libro de Dudley Weeks titulado 8 pasos para resolver conflictos (1997). Este libro, que no está dirigido específicamente a profesionales, nos ha llamado la atención y hemos decidido quitarle el polvo.

¿Cuáles son esos 8 pasos que propone Dudley? Vamos a verlos:

Paso 1: Crear una atmósfera afectiva

1. Urratsa: Klima egoki bat sortu

Para ello, nos anima a tener en cuenta nuestro momento personal y momento de escalada, animándonos a salir de posturas rígidas basadas en el "yo versus tú". Señala también como determinante la buena elección del momento, pues aunque algunos conflictos parecen necesitar ser abordados de inmediato, la mayor parte permite elegir cuándo comenzar el proceso de resolución.

En el conflicto, como en casi todo, encontrar el momento adecuado para dialogar se convierte en un elemento básico.

CONTENIDOS

ARTÍCULO

8 PASOS PARA RESOLVER CONFLICTOS

GATAZKAK KONPONTZEKO 8 URRATS

GIZAGUNE 2.0 BLOGGEANDO

LITERATURA AIPAMENA

*8 pasos para resolver conflictos.
Mejore sus relaciones
profesionales, familiares y
sociales. Dr. Dudley Weeks.*



Paso 2: Clarificar percepciones

2. Urratsa: Ikuspuntuak argitu

Ya sabemos que las percepciones son las gafas a través de las cuales vemos la realidad. Así, juegan un papel determinante sobre nuestro comportamiento. Si percibimos que algo es justo, nuestras acciones irán encaminadas a hacer que se cumpla la justicia.

Clarificar las percepciones significa ampliar el marco e integrar las percepciones de la otra parte como elemento indispensable para la gestión del conflicto. Si lo que quieres es encontrar una solución tendrás que tener en cuenta las necesidades de la otra parte (necesidades que estarán basadas también en sus propias percepciones).

Paso 3: Apuntar a necesidades individuales y compartidas

3. Urratsa: Interes partekatuak eta banakakoak kontuan hartu

Una vez sabemos cuál es la forma en la que cada una de las partes ve el conflicto y desde qué lugar lo está percibiendo, nos toca establecer cuáles son las necesidades que deben ser cubiertas para que las partes se consideren satisfechas.

¿Qué elementos deben cambiar (según las partes) para que el conflicto deje de existir?

Paso 4: construir un poder positivo compartido

4 Urratsa: Botere positibo partekatua sortu

Solemos tener la idea de que el poder es algo negativo, y en efecto es algo que en el conflicto solemos utilizar con el objetivo de demostrar que la razón es nuestra, que es nuestra postura la que debe ganar.

Dudley propone una definición diferente del poder, en la que éste "está compuesto por las actitudes, percepciones, creencias y conductas que dan a las personas y grupo la habilidad de actuar o desenvolverse eficientemente".

Nos recuerda que es lo que él llama el poder positivo compartido el que realmente construye el proceso y lo hace avanzar hacia una resolución efectiva del conflicto.

Paso 5: Mirar al futuro, luego aprender del pasado

5. Urratsa: Iraganetik ikasi eta etorkizunera begiratu

El pasado no determina el futuro, y a pesar de que somos conscientes de ello, muchas personas creemos que si no

hemos sido capaces de gestionar un conflicto hasta una fecha determinada, no seremos capaces de hacerlo.

Este enfoque limita y resta poder, por lo que siempre resulta interesante desarrollar la capacidad de mirar al conflicto desde el presente, mirando al futuro y con la intención de aprender del pasado.

Paso 6: Generar opciones

6. Urratsa: Aukerak garatu

Llegamos a un punto crucial, el de la propuesta de opciones. El autor nos invita a usar este paso como un punto de generación de ideas, de creatividad e imaginación. Las opciones son sólo eso, opciones que después deben ser analizadas. El hecho de que se pongan sobre la mesa no implica su desarrollo.

Paso 7: Desarrollar factibles: los escalones para la acción

7. Urratsa: Konponbide egingarriak burutu: ekintzarako eskailera

Todos los pasos anteriores tienen un objetivo, prepararnos para implementar las acciones específicas que las partes pueden desarrollar para mejorar la relación (o el elemento específico del conflicto).

Cuando nos habla de escalones para la acción, nos habla de tener cuidado con intentar saltar directamente a las macrosoluciones. Dudley habla de factibles, actos específicos que presentan una buena posibilidad de éxito, satisfacen algunas necesidades individuales y compartidas.

Los factibles son fáciles de cumplir, satisfacen necesidades compartidas y ayudan a construir confianza entre las partes.

Paso 8: Hacer acuerdos mutuamente beneficiosos

8. Urratsa: Elkarrekiko onuragarriak diren akordioak egin

Los acuerdos deben ser realistas y sostenibles. Buscamos acuerdos que presenten una alta posibilidad de mantenerse en el futuro. Para que los acuerdos sean eficientes y duraderos, necesitan basarse en poder positivo individual y compartido.

Hasta aquí un breve resumen de los 8 pasos ofrecidos por el autor. ¿Te animas a ponerlos en práctica?





Seminario "Diálogos Apreciativos"

PROGRAMA:

1. El paradigma apreciativo:
 - La fuerza de la percepción.
 - Modelo de apropiación Vs aportación.
 - Indagar: preguntas movilizadoras.
 - Construcción colectiva de la visión a futuro.
2. ¿Qué es el diálogo?:
 - Definición y características de diálogo.
 - Diálogo Vs debate.
 - Metodologías de diálogo.
3. Diálogos Apreciativos:
 - Principios de los Diálogos Apreciativos.
 - Fases: las 4D.

Precio: 110€

Yolanda Muñoz

Psicóloga. Máster en Mediación y Gestión de Conflictos. Especialista Universitaria en Derechos Humanos en un Mundo Global. Formación en Mediación Familiar. Psicoterapeuta Sistémica. Docente en diversas universidades estatales y de América Latina sobre temas de transformación de conflictos, construcción de paz y convivencia.

Fechas:

13 y 14 de Febrero

Hora:

Viernes: 16:00 - 21:00

Sábado: 09:30 - 14:00 / 15:30 - 20:00

Lugar:

Fundación Gizagune

Plaza Saralegi 6-7, Bilbao

Información de contacto:

944 733 412

admin@gizagune.net



Consulta nuestro catálogo de seminarios o rellena el formulario de inscripción a través de este código QR

www.fundaciongizagune.net



BLOGGEANDO... [ENERO|URTARRILA]



enero/2015

"Instrucciones para un mediador/a"

"Siguiendo al Dalai Lama y "reinterpretando" sus palabras para los mediadores quiero compartir con vosotros nuestras Instrucciones para una Vida como mediador..." ►



enero/2015

"Los conflictos. Sus tipos "

"La concepción y las actitudes existentes en nuestro entorno con relación al conflicto determinan negativamente nuestro comportamiento en las situaciones conflictivas. Hasta hace poco, tanto los científicos sociales como la creencia popular consideraban el conflicto como algo negativo que habría que evitar..." ►

enlace de interés |link interesgarriak

GIZATEKA-DOCUMENTOS

www.fundaciongizagune.net

LITERATURA AIPAMENA

8 pasos para resolver conflictos. Mejore sus relaciones profesionales, familiares y sociales.

En la mayoría de los casos el conflicto no se forma por lo «que paso» sino por el significado que le dan las personas a lo ocurrido.

Estos significados están relacionados con nuestra

cultura, nuestra creencia, nuestras costumbres, experiencias de vida, etc.

Como somos todos y todas personas distintas, resolvemos nuestros conflictos de manera distinta,

¡Pero claro que hay unas formas de resolver los conflictos mejores que otras! ■



Fitxa Teknikoa:

Izenburua:

*8 pasos para resolver conflictos.
Mejore sus relaciones profesionales,
familiares y sociales*

Idazlea:

Dr. Dudley Weeks

ISBN: 9789501517859

Editoriala: S.A. Javier Vergara
2008

www.elkargunea.net

Si quieres recibir el Boletín Elkargunea por e-mail solicítalo en:

info@fundaciongizagune.net

Edición y Dirección:

Fundación Gizagune

Si no deseas que te enviemos el Boletín

Elkargunea Agerkaria háznoslo saber en:

info@fundaciongizagune.net.

www.fundaciongizagune.net