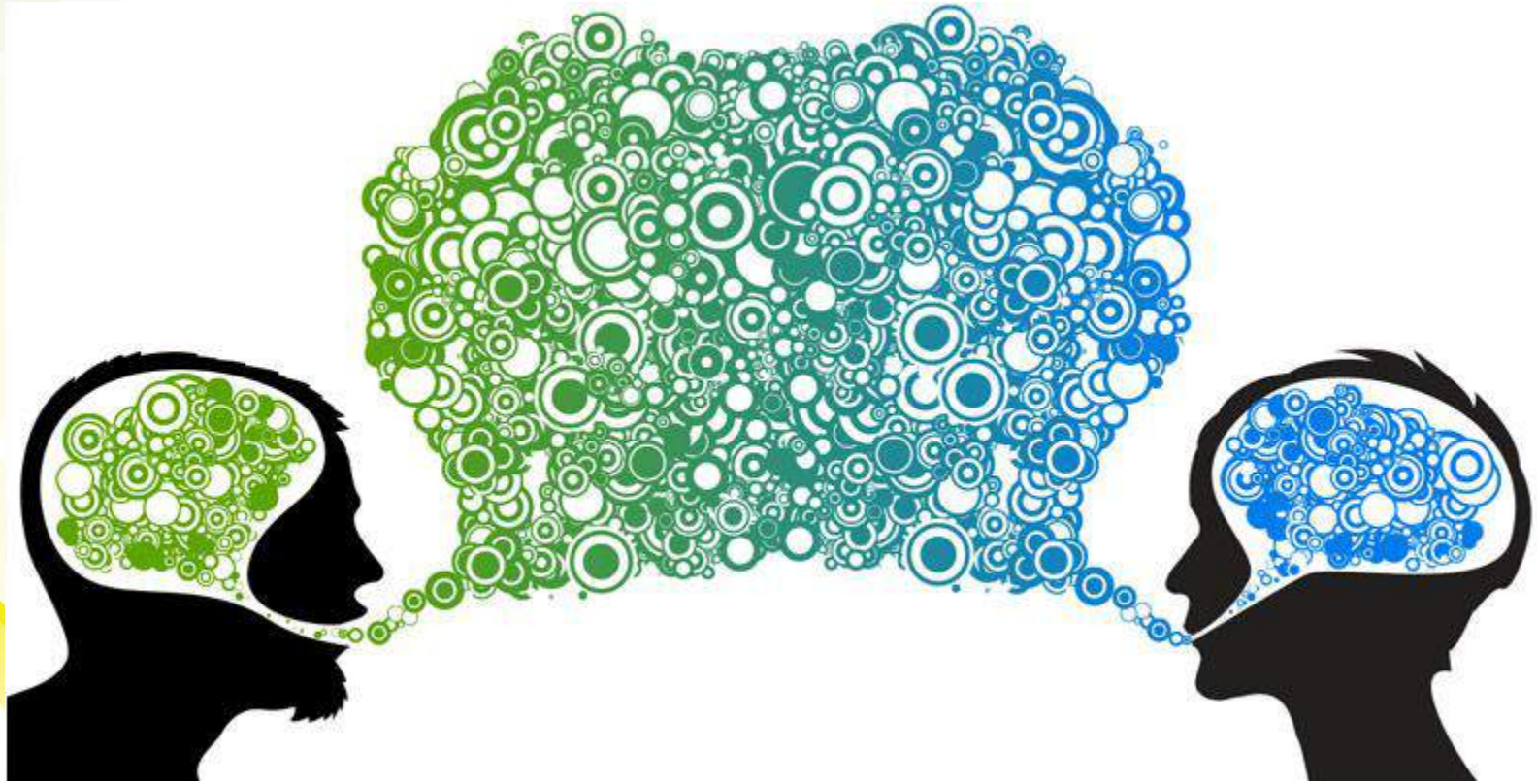


UNA VISIÓN COMPARTIDA



TALLER 7

Herramientas de resolución de
conflictos

El manejo del problema

Hay que enmarcar la disputa
¿CÓMO?

1. Limpiar la historia de información extra

2. Atender las emociones para convertir a la otra parte en un socio y no en el enemigo

3. Alinear a las partes para la meta de una posible solución



¿Por qué se debe ayudar a las partes a limpiar la información?

Porque el problema tiene que transformarse en algo comprensible, que pueda manejarse y resolverse (enmarcarse)



¿Y por qué tiene que limpiarlo?



Porque en la primera etapa , el problema está matizado de supuestos, de emociones negativas, y de percepciones

¿recuerdan qué eran las percepciones?



El ciclo del manejo del conflicto



1

Las personas llegan con una demanda (exigencia) pero no explica por qué lo desea. Eso se denomina POSICIONES y siempre son FIJAS (rígidas).

2

La demanda (lo que se quiere) tiene una razón. Esa razón no la dicen. Por eso se debe pedir que expliquen por qué lo quieren

3

Se requiere que las personas pasen de las posiciones a los intereses para poder negociar

5

Cuando se identifican los intereses se encuentran espacios para la solución

4

Cuando se explica por qué se quiere se logra abrir espacio para encontrar intereses comunes



Herramientas



Herramientas: duro con el problema

- **Parafrasear**



- **Resumir**



- **Preguntar**



Herramienta 1:

Parafrasear

- Herramienta para limpiar de distorsiones la comunicación verbal
 - Se trata de repetir con nuestras propias palabras lo que creemos que la persona está diciendo
 - El objetivo es limpiar el contenido de la información



PARAFRASEAR

- No se interpreta, se describe:
déjeme ver si le entendí ...
permítame repetir lo que usted dijo...
- Eso permite que la parte corrija
- Eso permite que la otra parte vuelva a escuchar



EJERCICIO

- Un compañero(a) del grupo se ofrece para compartir una situación de conflicto. Escuchamos.
- Cada uno le hace un parafraseo de qué fue lo que dijo.
- El relator comenta cuáles fueron los *parafraseo* que más se acercaron a su descripción del conflicto.



Herramienta 2:

RESUMIR

- Es una síntesis que capta la esencia de lo que otra persona ha dicho, destacando los principales hechos o ideas.
- Limpia de juicios y describe los eventos

Algunas frases:

-permítame recapitular lo dicho

-quiero confirmar si le he comprendido

-Veamos lo que tenemos hasta ahora



Es un ejercicio de **Escucha Atenta**:

Evita dar opiniones y describe lo mismo que dijo con otras palabras



EJERCICIO

- Un compañero(a) del grupo se ofrece para compartir una situación de conflicto . Escuchamos.
- Cada uno de los le hace un resumen de qué fue lo que dijo
- El relator comenta cuáles fueron los *resúmenes* que más se acercaron a su descripción del conflicto



Herramienta 3:

PREGUNTAR

- **no** significa interrogar
- **no** significa evaluar
- **no** significa imponer nuestras ideas
- **no** implica satisfacer un interés personal



Se pregunta para orientar a las partes
hacia el problema



Tipos de preguntas

1.Preguntas Abiertas:

- (para buscar información)
- Sirven para ampliar nuestro campo de trabajo y redefinir el problema.
- Se formulan con: qué, quién, cómo, cuándo, por qué, etc.

2.Preguntas Cerradas:

- (para confirmar información)
- Deben utilizarse con cuidado porque pueden convertirse en preguntas fiscalizadoras y amenazadoras



Tipos de preguntas

3. Estratégicas:

- para confirmar o desechar una hipótesis de trabajo.
- Ejemplo: ¿Estuvo anteriormente en otra situación como ésta? ¿Dónde?

4. Circulares

- Para pensar y buscar relaciones e interacciones. Sirven para crear conexiones entre las parte y en el tiempo.
- Ejemplo: Si usted considera lo que pasó un año atrás, ¿qué haría de manera diferente durante los próximos seis meses?



EJERCICIO



En clase citamos tres razones que justifiquen por qué la pregunta es una herramienta poderosa



RESOLVER UN CONFLICTO

Es construir una visión compartida por medio del diálogo



**INTENSA CONVERSACIÓN Y
DIALOGO:
se habla de aspiraciones en la vida
y del trabajo por hacer**



**VISIÓN
RESULTANTE**

Un resumen que
refleja las
aspiraciones de
todos los
miembros.

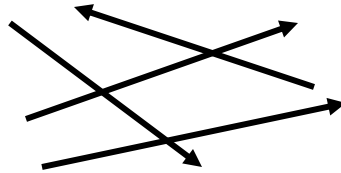
Esto se llama una
síntesis creativa.



APRENDIZAJE EN EQUIPO

- ES EL PROCESO DE ALINEARSE

No alineado



≠



META

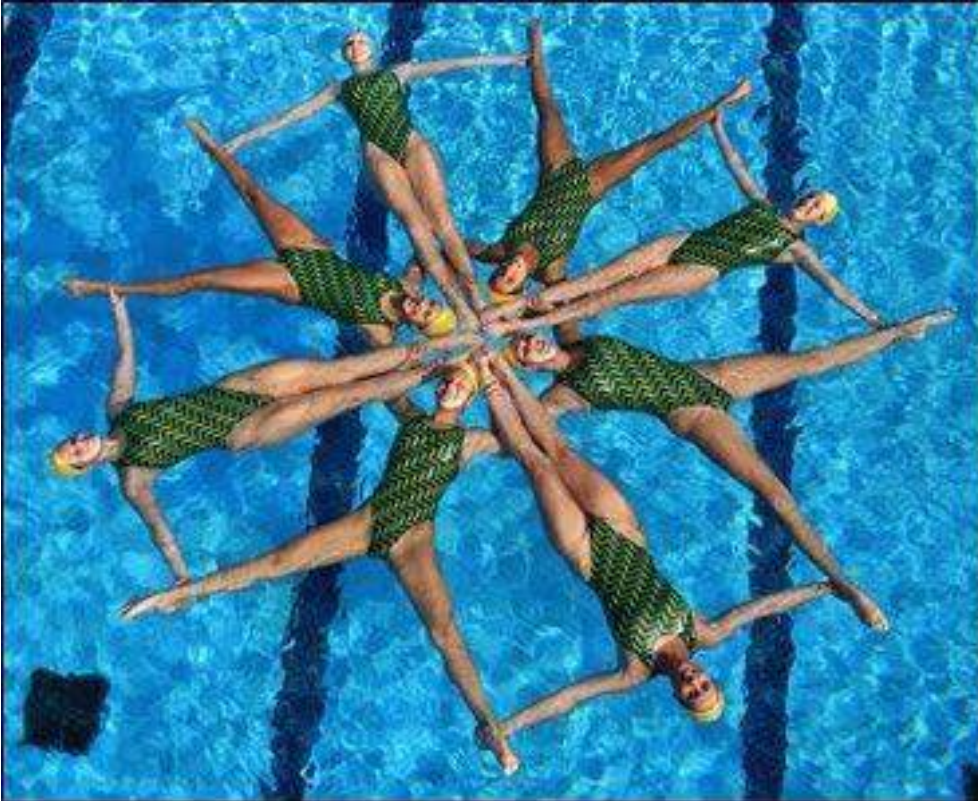
Alineado



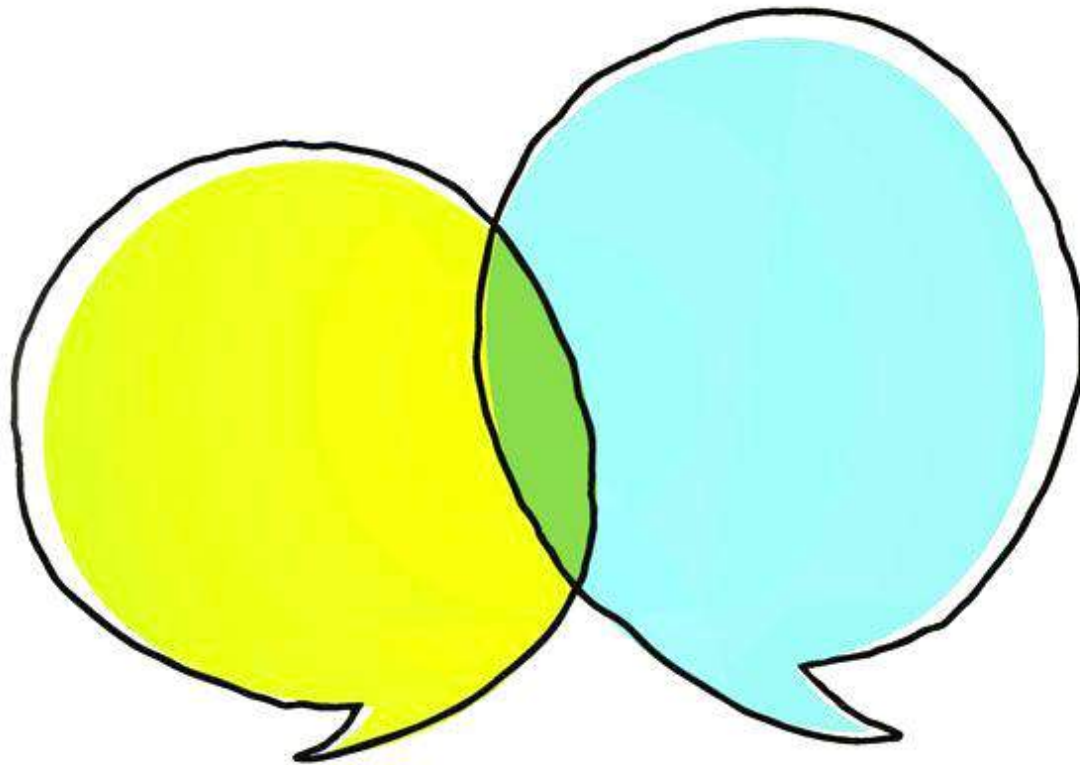
=



**Alineamiento significa
“funcionar como una
totalidad”**



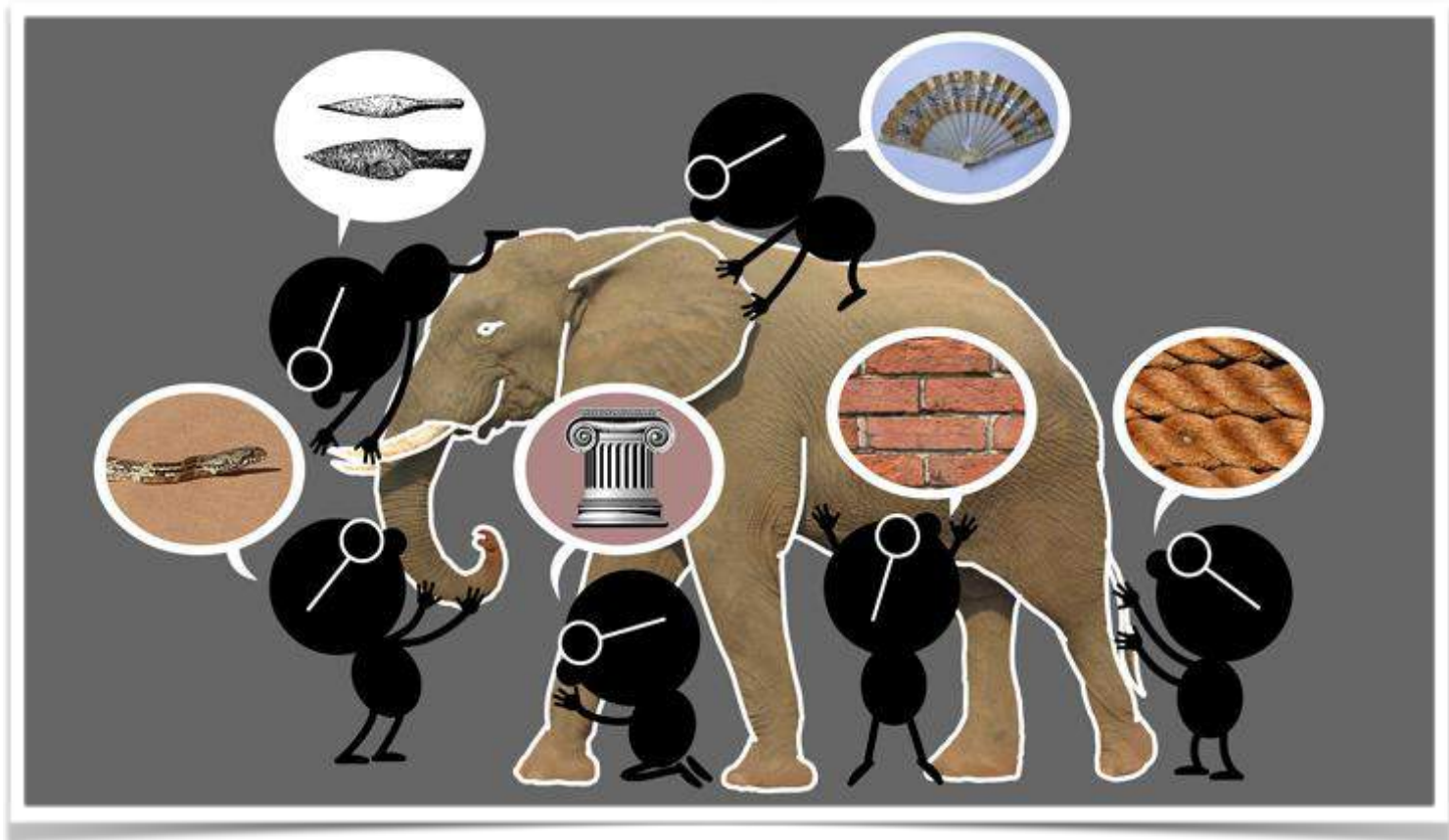
**La alineación sólo es posible por
medio de la CONVERSACIÓN**



Construyendo la **Visión Compartida**



Recreando lo aprendido
La fábula de los 6 ciegos



LOS SEIS CIEGOS Y EL ELEFANTE

—nuestra verdad es solo la porción de realidad que percibimos—

En la Antigüedad, vivían seis hombres ciegos que pasaban las horas compitiendo entre ellos para ver quién era el más sabio. Exponían sus saberes y luego decidían entre todos quién era el más convincente.

Un día, **discutiendo acerca de la forma exacta de un elefante, no conseguían ponerse de acuerdo.** Como ninguno de ellos había tocado nunca uno, **decidieron salir al día siguiente a la busca de un ejemplar,** y así salir de dudas. Puestos en fila, con las manos en los hombros de quien les precedía, emprendieron la marcha enfilando la senda que se adentraba en la selva.

Pronto se dieron cuenta que estaban al lado de un gran elefante. Llenos de alegría, los seis sabios ciegos se felicitaron por su suerte. Finalmente podrían resolver el dilema.

El más decidido, se abalanzó sobre el elefante con gran ilusión por tocarlo. Sin embargo, las prisas hicieron tropezar y caer de bruces contra **el costado del animal.** “**El elefante —exclamó— es como una pared de barro secada al sol!**”

El segundo avanzó con más precaución. Con las manos extendidas fue a dar con **los colmillos.** “**¡Sin duda la forma de este animal es como la de una lanza!**”

Entonces avanzó el **tercer ciego** justo cuando el elefante se giró hacía él. El ciego agarró la trompa y la resiguió de arriba a abajo, notando su forma y movimiento. “Escuchad, este elefante es como una larga serpiente”.

Era el turno del **cuarto sabio,** que se acercó por detrás y recibió un suave golpe con la cola del animal, que se movía para asustar a los insectos. **El sabio agarró la cola** y la resiguió con las manos. No tuvo dudas, “**Es igual a una vieja cuerda!**” exclamo.

El quinto de los sabios **se encontró con la oreja** y dijo: “**Ninguno de vosotros ha acertado en su forma. El elefante es más bien como un gran abanico plano!**”.

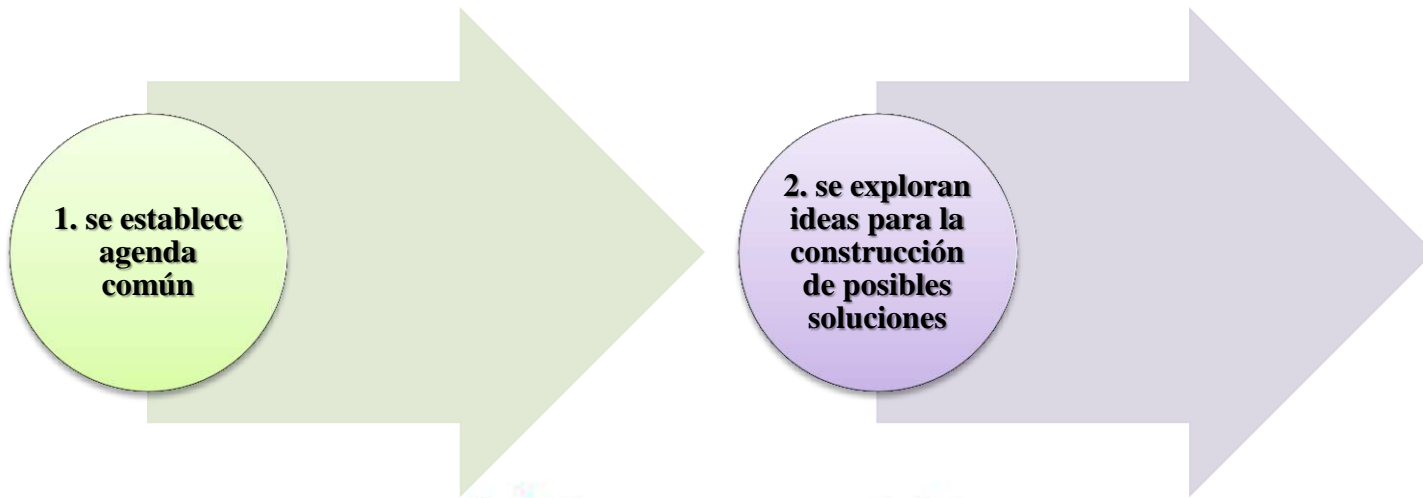
El sexto sabio que era el más viejo, se encaminó hacia el animal con lentitud, encorvado, apoyándose en un bastón. De tan doblado que estaba por la edad, pasó por debajo de la barriga del elefante y **tropezó con una de sus gruesas patas.** “**¡Escuchad! Lo estoy tocando ahora mismo y os aseguro que el elefante tiene la misma forma que el tronco de una gran palmera!**”.

Satisfecha así su curiosidad, volvieron a darse las manos y tomaron otra vez la senda que les conducía a su casa. Sentados de nuevo bajo la palmera que les ofrecía sombra retomaron la discusión sobre la verdadera forma del elefante.

Todos habían experimentado por ellos mismos cuál era la forma verdadera y creían que los demás estaban equivocados.

¿CÓMO?

A partir del establecimiento de intereses comunes:



CONSTRUCCIÓN DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN



SUGERENCIAS

Céntrese en el futuro

No es necesario estar de acuerdo sobre el pasado para acordar el futuro

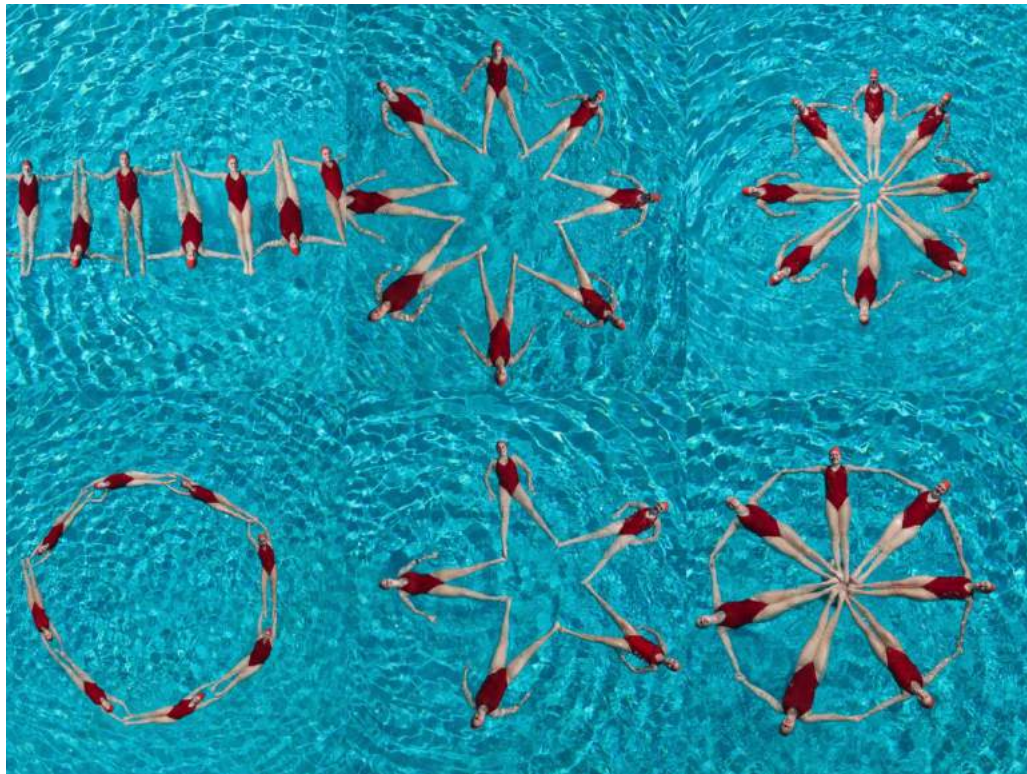
Refiera el valor de una relación positiva

Sobre todo en los casos donde la relación futura es inevitable

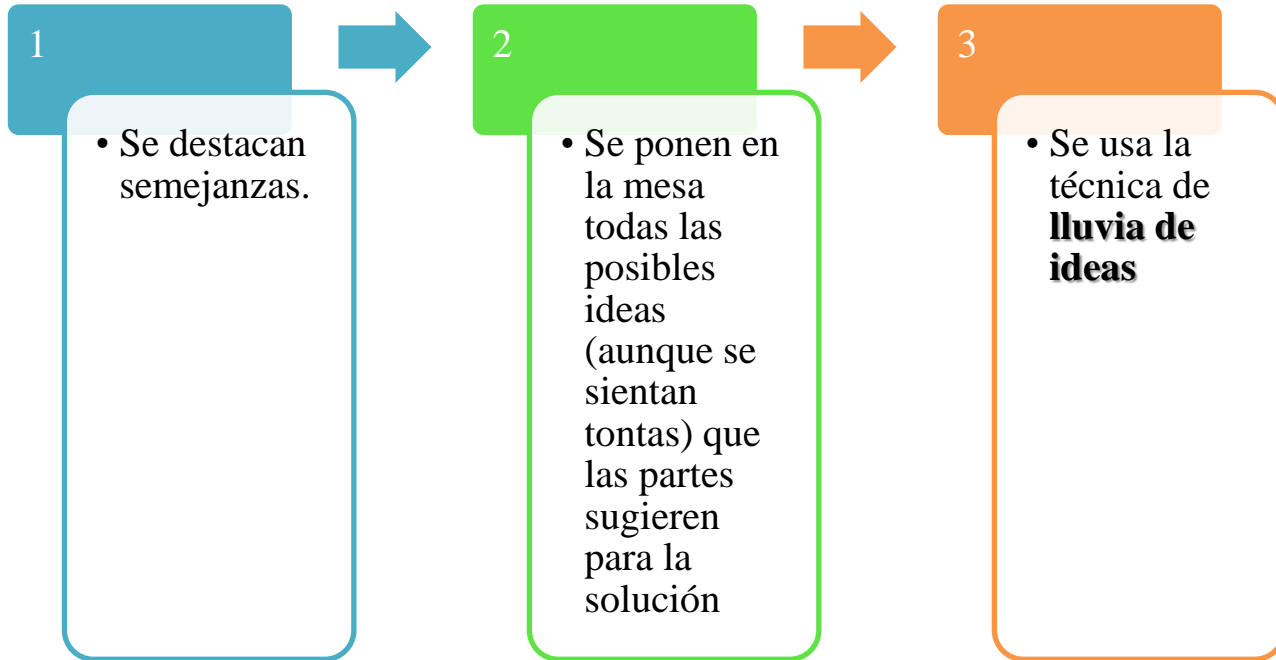


EN LA CONSTRUCCIÓN DE ALTERNATIVAS

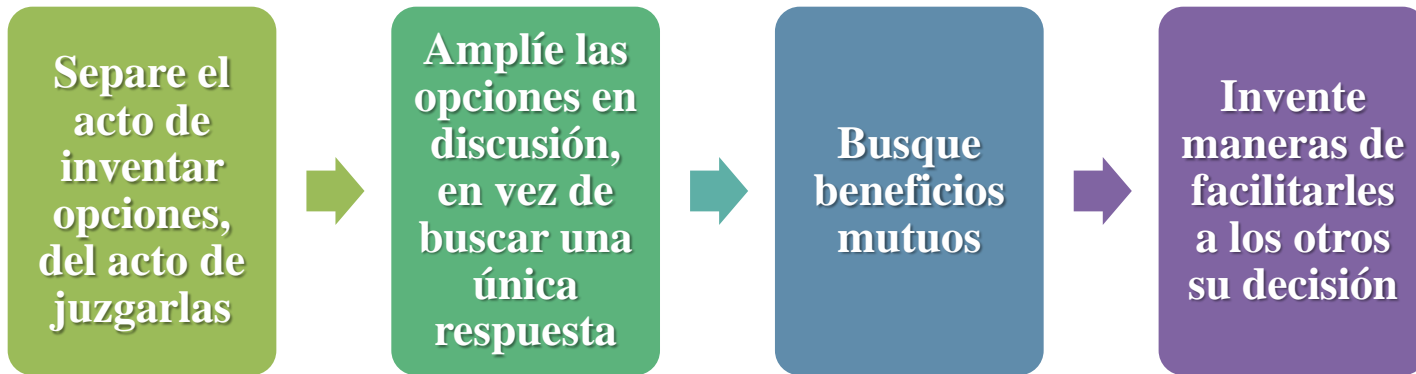
El objetivo es que las partes se alineen hacia la meta, por medio de una visión compartida



LA CONSTRUCCIÓN DE ALTERNATIVAS



SUGERENCIAS



EJERCICIO

Solicitamos compañero(a) voluntario que desee compartir **algún conflicto en su proyecto** y debe buscar alternativas de solución. Le apoyamos

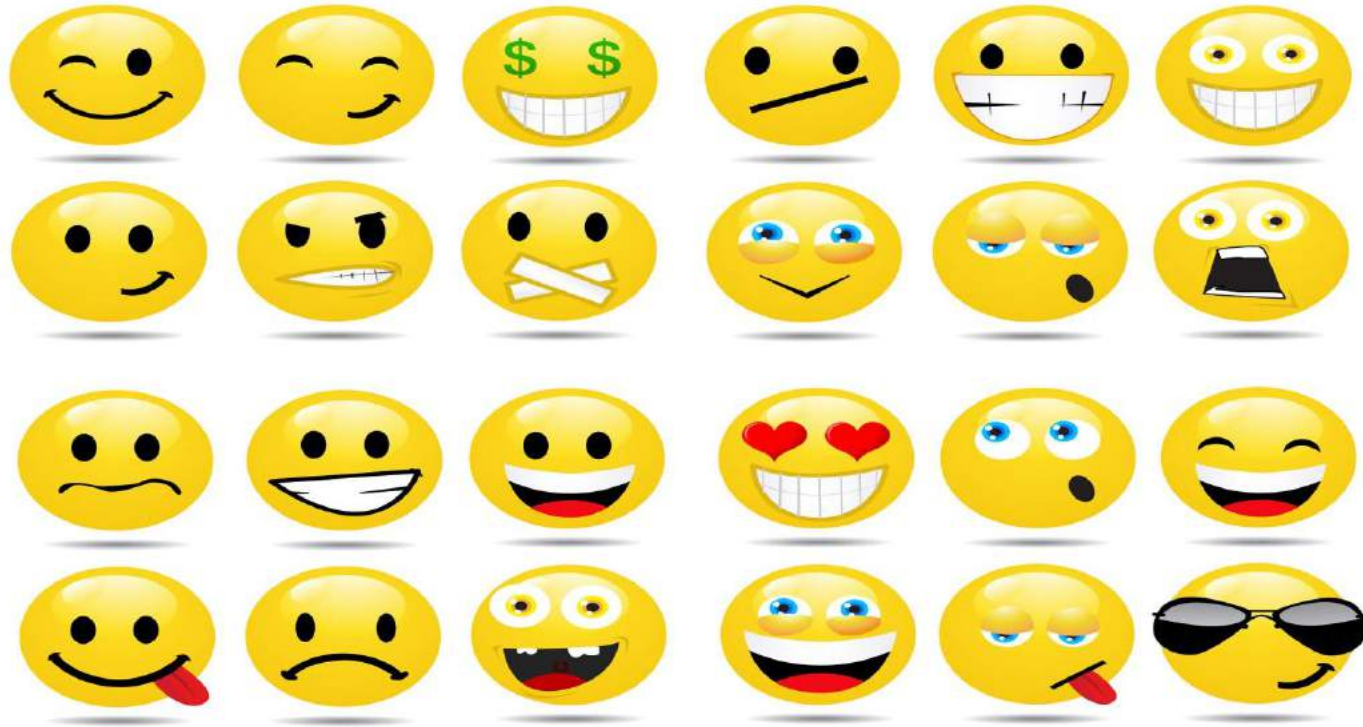


Revisando nuestros proyectos para generar la visión compartida

¿Cómo es la comunicación entre los miembros del grupo?



Revisando nuestros proyectos para generar la visión compartida



¿Cuáles son las emociones que están presentes
en las sesiones de trabajo?



Revisando nuestros proyectos
para generar la Visión
Compartida

¿Qué **tipo de enlaces** con otras redes
estamos realizando?



INTEGRAR CONOCIMIENTOS

Nos acercamos con análisis crítico a los proyectos institucionales que hemos venido realizando.

Preparamos una presentación a manera de rendición de cuentas ante el grupo de compañer@s. Dispongo de 2 sesiones para su preparación.



OPCIONAL



Revisamos

¿Se han alcanzado logros? Se señalan

¿Puede medir su contribución a la construcción de un lugar seguro en mi cole?

¿Qué tipo de alianzas con otras redes se han logrado. Comento

¿Logramos la visión compartida del proyecto?

¿Han surgido nuevos liderazgos?. Explico

¿Cuáles obstáculos he enfrentado? Los describo y explico estrategias utilizadas para su manejo

¿Cuáles herramientas de comunicación hemos aplicado? Comparto ejemplos

¿Se presentaron conflictos? Selecciono uno y describo gestión

