

# Diagnosticar el context

*Quan apareix un conflicte és important identificar què està passant (diagnosticar) per poder afinar les intervencions a fer-hi. Això ho fem a través de l'anàlisi del conflicte. En aquesta fitxa plantegem l'elaboració d'un mapa del conflicte, tan des de la mirada d'observador, com d'actor.*

## 1. Quan aplicar aquesta eina

Quan ens trobem intervenint en un conflicte, tan si hi som part implicada directament, com si ens correspon un rol d'ajudar les parts en la comprensió mútua i la recerca de solucions.

## 2. En què consisteix?

En un conflicte hi intervenen tres components que cal diferenciar: les **persones** implicades, el **problema** en joc, i el **procés** al llarg del qual evoluciona el conflicte. Sovint confonem les persones amb el problema que origina el conflicte, i el procés amb la crisi que el fa aflorar. És interessant discernir bé cada cosa i identificar el mapa del conflicte per poder apuntar a solucions efectives.

PERSONA	PROBLEMA	PROCÉS
<p><b>Percepcions:</b> Tal i com cada part veu les coses. La percepció està condicionada per la perspectiva que cada part té del conflicte. Aquesta es construeix a partir dels interessos en joc, els valors, els coneixements previs de la situació, les actituds davant del conflicte, les emocions, etc.</p> <p>Les percepcions condicionen la postura.</p>	<p><b>Postures:</b> allò que expressem voler, la nostra opció preferida, sovint molt allunyada de la de l'altra part. Allò que respon a la pregunta "Què vull que passi ja?"</p>	<p><b>Dinàmiques de comunicació:</b> si són negatives bloquegen molt el procés (acusacions, generalitzacions, interpretacions, judicis, etc.).</p> <p>Si són positives ajuden molt a avançar (parlar des d'un mateix, expressar emocions, descriure fets, plantejar peticions, etc.)<sup>1</sup>.</p>
<p><b>Emocions:</b> energia que ens mobilitza davant la resposta a les nostres necessitats (si ens hi acostem ens sentim alegres, satisfets, etc., si ens n'allunyem estem tristos, enfadats, etc.).</p> <p>Identificar-les, reconèixer-les, acceptar-les o expressar-les ajuda a avançar en el conflicte.</p>	<p><b>Interessos:</b> Allò que pretenem aconseguir.</p> <p>Allò que respon a la pregunta "Per a què vull el que demano que passi?"</p>	<p><b>Regles del joc:</b> plantejar un escenari, unes pautes, un procediment a través del qual treballar el conflicte ajuda molt.</p>

1. Veure la fitxa "Centrar-se en les necessitats: la comunicació no violenta".

**Poder:** tenir la capacitat de fer allò que un es proposa. El podem trobar en la persona, el rol, el context, els coneixements, etc.

En tota relació apareixen dinàmiques de poder, que davant el conflicte es fan evidents i en condicionen l'evolució.

**Necessitats:** Totes les persones actuem, fem i desfem per respondre les nostres necessitats. El conflicte sorgeix quan apareixen necessitats confrontades. Identificar quines són aquestes per poder donar-hi respostes és la clau del conflicte.

Allò que respon a la pregunta "Per què vull el que demano? Quina és la raó de fons?"

**Mapa del conflicte:** anàlisi d'allò que es va esdevenint des de l'inici per tenir una visió àmplia i contrastada del conflicte que ens ajudi a posicionar-nos-hi d'una manera constructiva

"Ens cal compartir més entre companys el plantejament, poder aprofundir més amb els anàlisis amb ells. NO sempre fem anàlisis en profunditat de les situacions".

Participants , 11 de desembre de 2012)

### 3. Bones pràctiques

#### EL CAS DE L'INDIGENT.

L'Àngel (nom fictici) és un home gran sense sostre, que viu al centre d'una ciutat mitjana, en una zona comercial. És un espai on la gent va a passejar o a comprar (mercat central, botigues, església i varis bancs). Ell porta molts anys allà, sense fer cap demanda a serveis socials, pel que no rep cap assistència. Però d'una banda l'Ajuntament rep la demanda de voluntaris de la parròquia i de Creu Roja per intervenir a favor de l'Àngel, de l'altra rep queixes de comerciants i veïns pel seu comportament incívic vinculat a l'alcoholisme.

#### Què aporta el model de transformació de conflictes a la intervenció en aquest cas:

L'atenció a les persones sense sostre es planteja com una atenció adreçada a persones amb processos i objectius individuals, i no es perceben com a què formen part d'un conflicte més ampli en l'espai públic. Aprofundir en l'anàlisi del conflicte des d'una perspectiva transformativa del conflicte ha permès modificar l'estratègia d'intervenció ampliant el focus i incidir en la xarxa de relacions i el context tot interactuant-hi des d'una altra mirada i amb un altre tipus de demandes o propostes.

També ha permès tenir en compte les necessitats, interessos i postures de l'Àngel, però també de tots els altres actors, cosa imprescindible per transformar el conflicte constructivament.

"Arran de fer el curs, he pres consciència de la importància de tenir en compte tots els actors i no abordar el problema de l'Àngel com que ell és un problema, sinó que hi ha un conflicte entre molts actors amb diferents interessos (Creu Roja, Hospital, Ajuntament, Església, i Comerciants). La visió des de la transformació del conflicte m'ha permès visualitzar que no es tracta d'un problema individual (que s'ha de resoldre capacitant a la persona sense sostre), sinó un problema d'ús de l'espai públic, amb diferents actors i poder cada un d'ells, i que s'ha de resoldre en xarxa".

Participant, 11 de desembre 2012

### 4. Eina

1. Tria un conflicte en el que estiguis intervenint. Fes un diari del conflicte. Després de cada nou episodi descriu la situació de conflicte tal i com et surti sense donar-hi gaires voltes i sense deixar passar temps per no perdre detalls de la teva memòria. Fes-ne el relat.
2. En el moment que vulguis, amb la freqüència que vulguis i amb tranquil·litat traspasa el relat a l'anàlisi seguint la pauta que et proposem.
3. Comparteix i contrasta la teva anàlisi amb companys.

## MAPA DEL CONFLICTE: PAUTA PER A L'ANÀLISIS

### 2.1. Quines PERSONES (o grups) hi intervenen?

Moment/episodi del conflicte. Indica el dia <sup>2</sup> :	Actor/s 1:	Actor/s 2:	Actor/s 3: <sup>3</sup>
<b>PERCEPCIÓ:</b> Quina és la història de cada part? Quins punts en comú i quins punts divergents hi ha?			
<b>EMOCIÓ:</b> com expressen sentir-se (verbalment o no verbal). Com modifiquen l'estat emocional i en funció de què?			
<b>PODER:</b> com es distribueix el poder? Quines bases de poder té cada actor?			

### 2.2. Quin és el PROBLEMA?

Moment/episodi del conflicte. Indica el dia:	Actor/s 1:	Actor/s 2:	Actor/s 3:
<b>POSTURES:</b> Què diuen voler? Quina és la seva demanda? La seva opció preferida?			
<b>INTERESSOS:</b> Per a què ho volen? Què busquen aconseguir?			
<b>NECESSITATS:</b> Per què ho volen? Quina necessitat busquen cobrir?			

### 2.3. Com està esdevenint-se el PROCÉS?

Moment/episodi del conflicte. Indica el dia:	Actor/s 1:	Actor/s 2:	Actor/s 3:
Dinàmiques negatives de la comunicació (verbals: insults, generalitzacions, retrets, etc.; no verbals: crits, gestos, etc.)			
Dinàmiques positives de la comunicació (parafraseig, jo-missatge, escolta activa, etc.)			
Lògiques d'afrontament del conflicte (perspectiva des de la que s'afronta, pautes seguides).			

2. Potser hi ha més d'un episodi i t'interessa omplir més d'una vegada aquesta taula, si és així copia la taula novament i indica el moment i data de cada taula.

3. Si hi ha més actors amplia tu mateix/a la taula.

## SOBRE LA TEVA VIVÈNCIA I INTERVENCIÓ EN EL CONFLICTE

### 3. Ara reflexiona sobre la teva vivència i intervenció:

3.1. **PERCEPCIONS:** Quina és la teva percepció? Quins factors la condicionen? (cultura, bagatge previ, rol, habilitats professionals, caràcter, mandats professionals...). Quins punts de confrontació tens amb les percepcions dels altres actors? Quins dubtes o contradiccions et sorgeixen, si és que en tens?

Moment del conflicte	Percepció que tens	Modificacions i evolució en la teva percepció i motius d'aquesta
1.		
2.		
...		
Conclusions <sup>4</sup> :		

3.2. **EMOCIONS:** Com et sents? Quins sentiments o actituds identifies en tu mateix/a que no es corresponen amb el què voldries? Què fas amb ells? Com els controles/transformes?

Moment del conflicte	Emocions i sentiments que et sorgeixen	Què en fas? Formes de canalitzar-los i reflexions per a la millora
1.		
2.		
...		
Conclusions:		

3.3. **PODER:** Quines són les teves bases de poder? Com les utilitzes? Com les podries incrementar o utilitzar millor?

Moment del conflicte	Bases de poder	Valoració de com les has utilitzades
1.		
2.		
...		
Conclusions:		

4. En tancar el procés d'observació del cas i revisar les taules d'anàlisi recollides segons els diferents moments del conflicte és interessant omplir aquest apartat amb les conclusions que tu treus de cada taula.

3.4. **PROBLEMA:** Quina és la teva postura? Quins els teus interessos? Quines les teves necessitats? Condicionen la teva actuació en el conflicte?

Moment del conflicte	Postures/Interessos/Necessitats propis	Com influeixen/condicionen la teva intervenció en aquest moment del conflicte?
1.		
2.		
...		
Conclusions:		

3.5. **PROCÉS:** Quina és la teva aportació en el procés?

Moment del conflicte	Aportacions (eines de comunicació, foment de mesures de confiança, promoció de la cooperació, mediació, reduir la tensió...)	Valoració: què t'ha funcionat? Què sents que no ha acabat d'anar? Amb quina sensació et quedes de cada intervenció?
1.		
2.		
...		
Conclusions:		

## 5. Recursos Addicionals

- Fisher, Simon; et al. (2000) *Trabajando con el conflicto. Habilidades y estrategias para la acción*. Guatemala: Centro de Estudios para el Desarrollo y la Democracia (CEPADE)

<http://coreco.org.mx/TRABAJANDO-CON-EL-CONFLICTO/Conflicto.pdf>