

# Diagnosticar el contexto

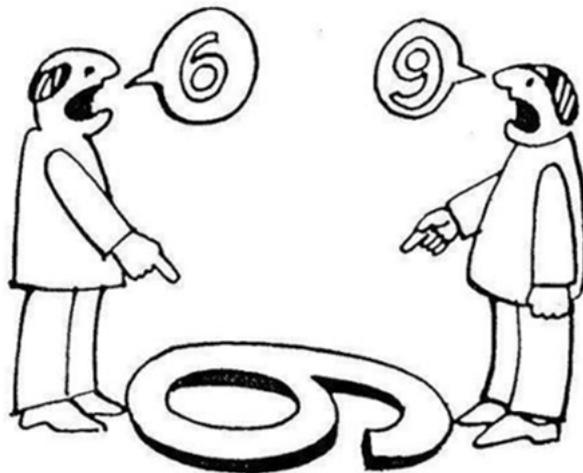
*Cuando aparece un conflicto, es importante identificar qué está pasando (diagnosticar) para poder afinar las intervenciones a realizar. Esto lo hacemos a través del análisis del conflicto. En esta ficha planteamos la elaboración de un mapa del conflicto, tanto desde la mirada de observador como de actor.*

## 1. Cuándo aplicar esta herramienta

Cuando nos encontramos interviniendo en un conflicto, tanto si somos parte implicada directamente como si nos corresponde un rol de ayudar a las partes en la comprensión mutua y la búsqueda de soluciones.

## 2. ¿En qué consiste?

En un conflicto intervienen tres componentes que hay que diferenciar: las personas implicadas, el problema en juego, y el proceso a lo largo del cual evoluciona el conflicto. A menudo confundimos las personas con el problema que origina el conflicto, y el proceso con la crisis que lo hace aflorar. Es interesante discernir bien cada cosa e identificar el mapa del conflicto para poder apuntar a soluciones efectivas.



PERSONA	PROBLEMA	PROCESO
<p><b>Percepciones:</b> Tal y como cada parte ve las cosas. La percepción está condicionada por la perspectiva que cada parte tiene del conflicto. Ésta se construye a partir de los intereses en juego, los valores, los conocimientos previos de la situación, las actitudes ante el conflicto, las emociones, etc.</p> <p>Las percepciones condicionan la postura.</p>	<p><b>Posturas:</b> Lo que expresamos querer, nuestra opción preferida, a menudo muy alejada de la de la otra parte. Lo que responde a la pregunta “¿Qué quiero que pase ya?”</p>	<p><b>Dinámicas de comunicación:</b> si son negativas, suponen un importante bloqueo al proceso (acusaciones, generalizaciones, interpretaciones, juicios, etc.).</p> <p>Si son positivas, son de gran ayuda para avanzar (hablar desde uno mismo, expresar emociones, describir hechos, plantear peticiones, etc.)<sup>1</sup>.</p>
<p><b>Emociones:</b> Energía que nos moviliza ante la respuesta a nuestras necesidades (si nos acercamos a ello nos sentimos alegres, satisfechos, etc., si nos alejamos, estamos tristes, enfadados, etc.).</p> <p>Identificarlas, reconocerlas, aceptarlas o expresarlas ayuda a avanzar en el conflicto.</p>	<p><b>Intereses:</b> Lo que pretendemos conseguir.</p> <p>Lo que responde a la pregunta “¿Por qué quiero lo que pido que pase?”</p>	<p><b>Reglas del juego:</b> Plantear un escenario, unas pautas, un procedimiento a través del cual trabajar el conflicto constituye una buena ayuda.</p>
<p><b>Poder:</b> Tener la capacidad de hacer lo que uno se propone. Lo podemos encontrar en la persona, el rol, el contexto, los conocimientos, etc.</p> <p>En toda relación aparecen dinámicas de poder, que ante el conflicto se hacen evidentes y condicionan la evolución del mismo.</p>	<p><b>Necesidades:</b> Todas las personas actuamos, hacemos y deshacemos para responder a nuestras necesidades. El conflicto surge cuando aparecen necesidades confrontadas. Identificar cuáles son éstas para poder darles respuestas es la clave del conflicto.</p> <p>Lo que responde a la pregunta “¿Por qué quiero lo que pido? ¿Cuál es la razón de fondo?”</p>	<p><b>Mapa del conflicto:</b> Análisis de lo que va sucediendo desde el inicio para tener una visión amplia y contrastada del conflicto que nos ayude a posicionarnos ante el mismo de una manera constructiva</p>

1. Ver la ficha “Centrarse en las necesidades: la comunicación no violenta”.

“Necesitamos compartir más entre compañeros el planteamiento, poder profundizar más en los análisis con ellos. NO siempre analizamos en profundidad las situaciones”.

Participantes, 11 de diciembre de 2012

### 3. Buenas prácticas

#### EL CASO DEL INDIGENTE.

Ángel (nombre ficticio) es un hombre mayor sin techo que vive en el centro de una ciudad media, en una zona comercial. Es un espacio donde la gente va a pasear o a comprar (mercado central, tiendas, iglesia y varios bancos). Él lleva muchos años allí, sin solicitar ninguna ayuda a servicios sociales, por lo que no recibe ninguna asistencia. Pero por un lado el Ayuntamiento recibe la demanda de voluntarios de la parroquia y de Cruz Roja para intervenir a favor del Ángel, por el otro recibe quejas de comerciantes y vecinos por su comportamiento incívico vinculado al alcoholismo.

#### Qué aporta el modelo de transformación de conflictos a la intervención en este caso:

La atención a las personas sin techo se plantea como una atención dirigida a personas con procesos y objetivos individuales, y no se perciben como formando parte de un conflicto más amplio en el espacio público. Profundizar en el análisis del conflicto desde una perspectiva transformativa del conflicto ha permitido modificar la estrategia de intervención ampliando el foco, así como incidir en la red de relaciones y el contexto interactuando desde otra mirada y con otro tipo de demandas o propuestas.

simismo ha permitido tener en cuenta las necesidades, intereses y posturas de Ángel, pero también de todos los demás actores, algo imprescindible para transformar el conflicto constructivamente.

“A raíz de hacer el curso, he tomado conciencia de la importancia de tener en cuenta a todos los actores y no abordar el problema de Ángel como que él es un problema, sino que existe un conflicto entre numerosos actores con diferentes intereses (Cruz Roja, Hospital, Ayuntamiento, Iglesia y comerciantes). La visión desde la transformación del conflicto me ha permitido visualizar que no se trata de un problema individual (que debe resolverse capacitando a la persona sin techo), sino de un problema de uso del espacio público, con diferentes actores y poder cada uno de ellos, y que se ha de resolver en red”.

Participante, 11 de diciembre 2012

### 4. Recursos adicionales

- 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>

## 5. Herramienta

1. Elige un conflicto en el que estés interviniendo. Crea un diario del conflicto. Después de cada nuevo episodio describe la situación de conflicto tal y como te salga espontáneamente, sin darle muchas vueltas y sin dejar pasar tiempo para no perder detalles de tu memoria. Escribe el relato.
2. En el momento que quieras, con la frecuencia que quieras y con tranquilidad, traspasa el relato al análisis siguiendo la pauta que te proponemos.
3. Comparte y contrasta tu análisis con compañeros

### MAPA DEL CONFLICTO: PAUTA PARA EL ANÁLISIS

#### ¿Qué PERSONAS (o grupos) intervienen?

Moment/episodi del conflicte. Indica el dia <sup>2</sup> :	Actor/es 1:	Actor/es 2:	Actor/es 3: <sup>3</sup>
<b>PERCEPCIÓN:</b> ¿Cuál es la historia de cada parte? ¿Qué puntos en común y qué puntos divergentes hay?			
<b>EMOCIÓN:</b> ¿Cómo expresan sentirse (verbal o no verbalmente)? ¿Cómo modifican el estado emocional y en función de qué?			
<b>PODER:</b> ¿Cómo se distribuye el poder? ¿Qué bases de poder tiene cada actor?			

#### ¿Cuál el PROBLEMA?

Momento/episodio del conflicto. Indica el día:	Actor/es 1:	Actor/es 2:	Actor/es 3:
<b>POSTURAS:</b> ¿Qué dicen querer? ¿Cuál es su demanda? ¿Su opción preferida?			
<b>INTERESES:</b> ¿Para qué lo quieren? ¿Qué buscan conseguir?			
<b>NECESIDADES:</b> ¿Por qué lo quieren? ¿Qué necesidad buscan cubrir?			

2. Quizás haya más de un episodio y te interesa llenar más de una vez esta tabla; si es así, copia la tabla nuevamente e indica el momento y fecha de cada una.
3. Si hay más actores, amplía tu mismo/a la tabla.

## ¿Cómo está sucediendo el PROCESO?

Momento/episodio del conflicto. Indica el día:	Actor/es 1:	Actor/es 2:	Actor/es 3:
Dinámicas negativas de la comunicación (verbales: insultos, generalizaciones, reproches, etc.; no verbales: gritos, gestos, etc.).			
Dinámicas positivas de la comunicación (parafraseo, yo-mensaje, escucha activa, etc.).			
Lógicas de afrontamiento del conflicto (perspectiva desde la que se afronta, pautas seguidas).			

## SOBRE TU VIVENCIA E INTERVENCIÓN EN EL CONFLICTO

**PERCEPCIONES:** ¿Cuál es tu percepción? ¿Qué factores la condicionan? (Cultura, bagaje previo, rol, habilidades profesionales, carácter, mandatos profesionales...). ¿Qué puntos de confrontación tienes con las percepciones de los demás actores? ¿Qué dudas o contradicciones te surgen, si es que tienes?

Momento del conflicto	Percepción que tienes	Modificaciones y evolución en tu percepción, y motivos de ésta
1.		
2.		
...		
Conclusiones:		

**EMOCIONES:** ¿Cómo te sientes? ¿Qué sentimientos o actitudes identificas en ti mismo/a que no se corresponden con lo que querrías? ¿Qué haces con ellos? ¿Cómo los controlas/transformas?

Momento del conflicto	Emociones y sentimientos que te surgen	¿Qué haces? Formas de canalizarlos y reflexiones para la mejora
1.		
2.		
...		
Conclusiones:		

**PODER:** ¿Cuáles son tus bases de poder? ¿Cómo las utilizas? ¿Cómo las podrías incrementar o utilizar mejor?

Momento del conflicto	Bases de poder	Valoración de cómo las has utilizadas
1.		
2.		
...		
Conclusiones <sup>4</sup> :		

**PROBLEMA:** ¿Cuál es tu postura? ¿Cuáles tus intereses? ¿Cuáles tus necesidades? ¿Condicionan tu actuación en el conflicto?

Momento del conflicto	Posturas/Intereses/Necesidades propias	¿Cómo influyen/condicionan tu intervención en este momento del conflicto?
1.		
2.		
...		
Conclusiones:		

**PROCESO:** ¿Cuál es tu aportación en el proceso?

Momento del conflicto	Aportaciones (herramientas de comunicación, fomento de medidas de confianza, promoción de la cooperación, mediación, rebajar la tensión...)	Valoración: ¿Qué te ha funcionado? ¿Qué sientes que no ha acabado de funcionar? ¿Con qué sensación te quedas de cada intervención?
1.		
2.		
...		
Conclusiones:		

4. Al cerrar el proceso de observación del caso y revisar las tablas de análisis recogidas según los distintos momentos del conflicto, es interesante llenar este apartado con las conclusiones extraídas de cada tabla.