

Convertir el conflicto en colaboración

CREZCA ante el reto: Resolver, innovar, apoyar la participación
Octavo Simposio Nacional de CADRE
28 de octubre del 2021

Presentado por
Jessica Vélez y Danielle Vota

Programa de resolución de conflictos

- SPARC: Mediación para disputas relacionadas con la educación especial
- Facilitación de la reunión del IEP
- Diseño de capacitaciones personalizadas
- Recursos gratuitos:
<https://www.bidenschool.udel.edu/ipa/serving-delaware/crp>

MAPping Change, LLC

- Entrenamiento privado de conflictos
- Diseño de reuniones colaborativas
- Talleres públicos y personalizados
- Recursos e información:
 - www.mappingchange.com



¡Bienvenidos!

Expectativas de la reunión virtual

- Encienda su cámara.
- Permanezca en silencio cuando no esté hablando.
- Comparta cualquier pregunta que tenga en el chat.



Agenda y objetivos del taller



La presentación de hoy es una oportunidad para

- Comprender el proceso colaborativo de resolución de problemas.
- Practicar nuevas destrezas.
- Llevarse herramientas prácticas que podrá usar en el futuro.

Reconocer y apreciar las diferencias



*No puedes
mirar a una
persona que te
parece difícil
sin mirarte
también a ti
mismo.*

– Jeffrey Kottler

Reflexione sobre sus expectativas sobre lo que es:

- “Normal”
- Apropiado
- Profesional
- Buenos vs. malo
- Correcto vs. incorrecto

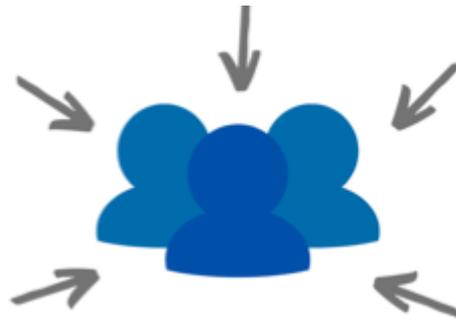
¿De dónde vienen estas expectativas?

¿Qué prejuicios inconscientes o supuestos subyacentes tenemos? ¿Cómo influye en nuestras interacciones con los demás?

Reconocer y apreciar las diferencias

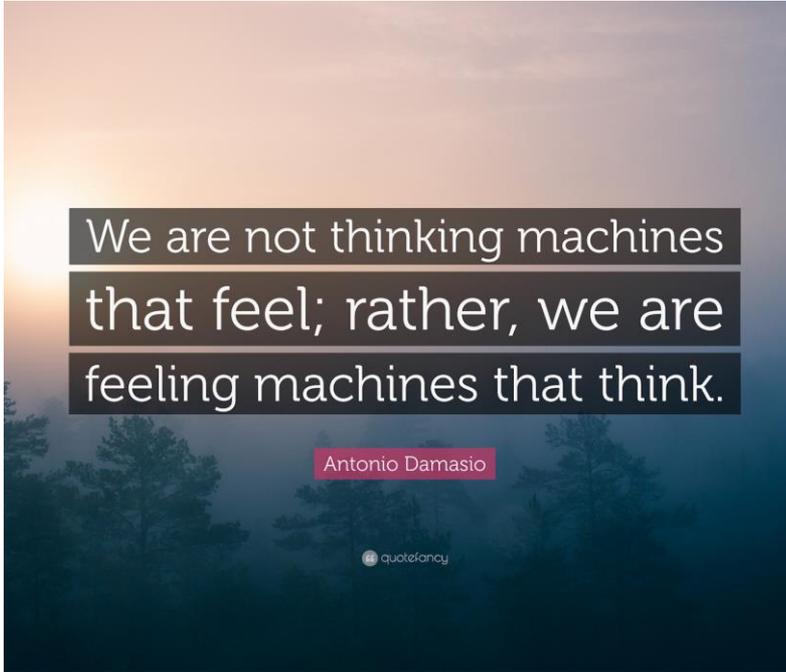
Considere cómo sus perspectivas e interpretaciones podrían verse influenciadas por su...

- Valores personales y familiares
- Valores comunitarios
- Experiencias
- Ingresos



- Educación
- Identidad cultural
- Creencias religiosas y espirituales
- Ubicación geográfica

Manejo de las emociones



- Espere y acepte que la vida es emocional.
- Reconozca y gestione sus propias emociones.
- Reconozca y respete las emociones expresadas por los demás.

Resolución colaborativa de problemas

La colaboración es un proceso para encontrar formas creativas de satisfacer las necesidades subyacentes de dos o más personas.

Use esto para conflictos en los que:

- La relación y el resultado realmente le importan.
- Quiere una solución beneficiosa para todos.
- Está abierto a una solución única que funcione para ambas partes.



Paso 1: Expresar todas las preocupaciones



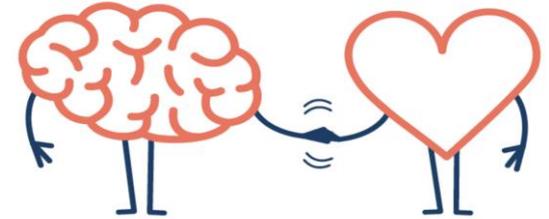
Una oportunidad para todos de compartir y sentirse escuchados.

- La primera persona comparte brevemente su perspectiva sobre la situación.
- La segunda persona escucha activamente sin interrupciones y resume lo que ha escuchado a la primera persona.
- La segunda persona comparte y la primera persona escucha.

Escuchar las preocupaciones

Escuche para comprender el punto de vista del hablante.

- ¿Qué sucedió? (hechos)
- ¿Cómo se sienten? (emociones)
- ¿Qué quieren? (deseos)
- ¿Qué necesitan? (necesidades)



*“Escuchar atentamente es
estar preparado para
sorprenderse”*

– Tara Brach

Preste atención a este video



¡Precaución!

Cuando escuche activamente, asegúrese de no

- Interrumpir
- Juzgar o criticar
- Dar consejos o sugerencias
- Mencionar sus propias experiencias
- Planificar su respuesta
- Hacer suposiciones



Expresar sus preocupaciones

Haga una pausa para reconocer lo que está sintiendo y por qué.

Prepare una declaración personal que responda:

- ¿Qué sucedió?
- ¿Cómo se siente?
- ¿Qué desea/quiere pedir?
- ¿Por qué lo quiere?

Consejos para el éxito

- ★ Céntrese en la situación actual.
- ★ Hable solo desde su perspectiva.
- ★ Diga lo que quiere usando un lenguaje claro y directo.

Ejemplos de declaraciones personales

¡Estas reuniones son un circo! ¡Sigues atrayendo a más personas para que mi opinión pierda valor!

- Me siento estresado cuando hay más de seis personas en nuestras reuniones porque no sé cuándo es mi turno de hablar.

¡Esto es ridículo! ¡Estás tratando de eliminar a los miembros del equipo que no están de acuerdo para que puedas salirte con la tuya!

- Use una nota adhesiva en Jam Board para cambiar este mensaje en una declaración personal.

Ejemplos de declaraciones personales

¡Estas reuniones son un circo! ¡Sigues atrayendo a más personas para que mi opinión pierda valor!

- Me siento estresado cuando hay más de seis personas en nuestras reuniones porque no sé cuándo es mi turno de hablar.

¡Esto es ridículo! ¡Estás tratando de eliminar a los miembros del equipo que no están de acuerdo para que puedas salirte con la tuya!

- Me preocupa cuando los invitados a la reunión son limitados porque valoro la experiencia diferente que aporta cada persona.

Paso 2: Aclarar el problema

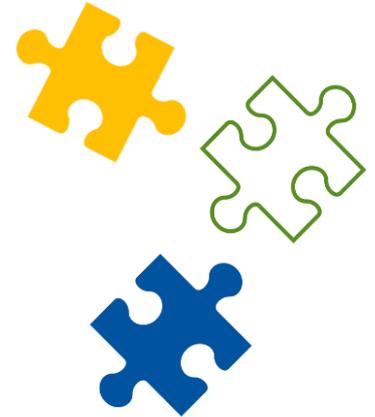


- Rellene los espacios. Sea capaz de responder estas preguntas:
 - *¿Qué sucedió?*
 - *¿Qué quieren?*
 - *¿Cómo se sienten?*
 - *¿Qué necesitan?*
- Pase su atención de sus deseos a sus necesidades comunes.
- Haga una nueva pregunta que aborde las necesidades de todos y permita múltiples soluciones creativas.

Rellenar los espacios.

Haga preguntas abiertas para profundizar más

- ¿Podría contarme más sobre...?
- ¿Podría describir cómo sería eso?
- ¿Podría hablarnos de cómo llegó a esa conclusión?



Pasar de los deseos a las necesidades



Pasar de los deseos a las necesidades

**Quiero una reunión
más pequeña.**



***Necesito sentirme
escuchado.***

**Quiero una reunión
más grande.**



**Valoro las perspectivas
diferentes.**

Plantear una nueva pregunta

Redacte una pregunta que aborde las necesidades subyacentes de las personas y genere soluciones creativas.

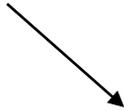


Plantear una nueva pregunta

Quiero una reunión más pequeña.



Necesito sentirme escuchado.



Quiero una reunión más grande.



Valoro las perspectivas diferentes.



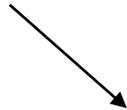
¿Cómo podemos llevar a cabo una reunión para que todos los participantes necesarios puedan asistir y tener la oportunidad de hablar y sentirse escuchados?

Práctica

Quiero reuniones más cortas.



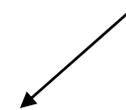
En mi experiencia, las reuniones más breves se mantienen enfocadas.



Quiero reuniones más largas.



Creo que dedicar más tiempo nos ayudará a lograr más.



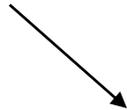
Cree una nueva pregunta que combine las necesidades de ambos lados.

Práctica

Quiero reuniones más cortas.



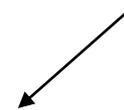
En mi experiencia, las reuniones más breves se mantienen enfocadas.



Quiero reuniones más largas.



Creo que dedicar más tiempo nos ayudará a lograr más.



¿Cómo podemos estructurar nuestras reuniones para lograr nuestras metas y mantener nuestro enfoque?

Paso 3: Lluvia de ideas de soluciones



1. Establezca un límite de tiempo (y sea breve).
2. Invite a todos a contribuir con tantas ideas como sea posible.
 - a. *No critique ninguna idea mientras se genera la lista.*
 - b. *Puede basarse en ideas anteriores.*
3. Registre las ideas públicamente.
4. Cuando haya terminado el tiempo, revise la lista y discuta rápidamente los pros y los contras de cada sugerencia.

Paso 4: Establezca un acuerdo

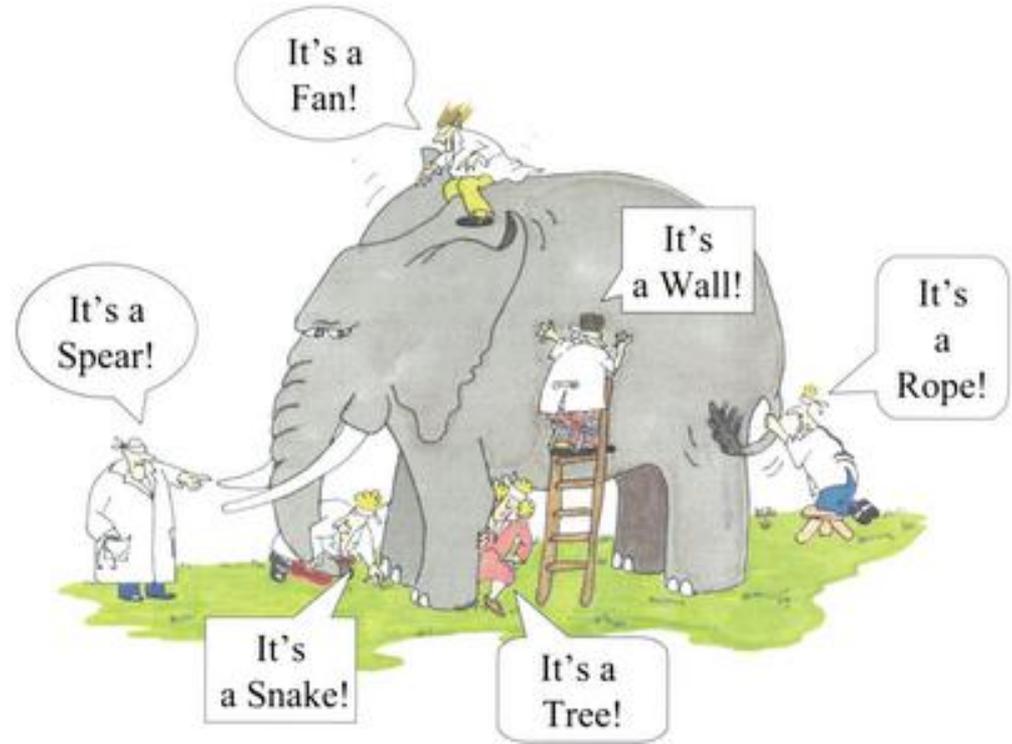


- 1. Documente, según sea necesario, los detalles específicos del acuerdo.**
 - ¿Quién es responsable por cada parte del acuerdo? ¿Está equilibrado?
 - ¿Cuál es el término de tiempo? ¿Es razonable? ¿Es flexible?
- 2. Prueba real del acuerdo para asegurar el éxito.**
 - ¿Qué podría impedir que este plan funcione?
 - ¿Qué ajustes se deben hacer para asegurar el éxito?

Unir las piezas

*Ninguno de nosotros
es tan inteligente
como todos nosotros
juntos.*

- Ken Blanchard



¡No dude en comunicarse con nosotros!

*Thank
you!*

Jessica Vélez

Profesional en manejo de conflictos

Mapping Change, LLC

jessica@mappingchange.com

Danielle Vota

Profesional de resolución de conflictos

Programa de resolución de conflictos

Escuela de Política Pública y Administración

Joseph R. Biden

vota@udel.edu