

provienda

Guía de gestión
de conflictos
VECINALES
#quedateencasa



ÍNDICE

| | |
|--|----------|
| 1. Recepción de la queja y actuaciones..... | 3 |
| 1.1 Acoger la queja | |
| 1.2 Contención de la queja | |
| 1.3 Reformular la queja | |
| 1.4 Legitimación | |
| 2. Análisis de la queja..... | 4 |
| 3. Diagnóstico de la queja..... | 5 |
| ➤ Nivel 1: Prevención | |
| ➤ Nivel 2: Intervención | |
| ➤ Nivel 3: Contención | |
| ➤ Nivel 4: Derivación | |
| 4. Plan de intervención..... | 5 |
| ➤ Nivel 1: Prevención | |
| ➤ Nivel 2: Gestión del conflicto | |
| ➤ Nivel 3: Contención | |
| ➤ Nivel 4: Derivación | |
| Anexo: Plantilla ANALISIS CONFLICTO..... | 8 |

#Quedateencasa

COMISIÓN DE GESTIÓN DE CONFLICTOS

GUÍA GESTIÓN DE CONFLICTOS ENTRE VECINOS

NOS LLEGA LA QUEJA. ¿QUÉ HACEMOS??

1. **RECEPCIÓN DE LA QUEJA:** *Ante la situación que estamos viviendo, puede ser por llamada o videollamada de la persona/s involucradas.*

1.1 Acoger la queja: Estrategia masiva de escucha activa y de doble escucha. Dejar que la persona exprese a su modo, de la forma más libre posible aquella situación que le está generando angustia y ansiedad.

1.2 Contención de la queja: Desde esta escucha activa constante, se intentará encuadrar la queja en el tiempo y en las formas que la persona usuaria manifiesta desde el respeto a la necesidad manifestada.

1.3 Reformular la queja: a través de la reformulación de la queja expresada, se devuelve la misma información “limpia” del dolor que le ha producido a la persona que transmite la queja.

1.4 Legitimación: Asegurar a la persona con la que se ha hablado que la queja ha sido entendida por nuestra parte, y que se va a realizar un análisis con ella. A la vez, se le hace partícipe de la gestión de su conflicto.

| | |
|-------------------|---|
| ACOGER | <p>Manifestar actitud de escucha activa:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Repetir frases que nos dicen - Dame un segundo, quiero entenderte bien.... - Si te he entendido bien,.... - ¿Esto es así? |
| CONTENER | <p>Utilizar frases del tipo:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Teniendo en cuenta las circunstancias en las que TODOS nos encontramos, entiendo que ... -¿Cuántas veces ha pasado esto en esta semana?¿y en los últimos tres días? (sobre todo cuando usan expresiones como nunca hace....o siempre hace...?) - ¿Sería posible que esto suceda cuando...?¿Cómo te hace sentir pensar que...? |
| REFORMULAR | <p>Cuando la necesidad queda manifestada (o intuida por los profesionales como hipótesis) se devuelve en forma de pregunta a la persona usuaria para que confirme o no la hipótesis.</p> <p>Se trata de poner “bonito”, evitando utilizar las palabras que contengan juicios por parte de la persona que realiza la queja</p> |
| LEGITIMAR | <ul style="list-style-type: none"> -Entiendo que esta situación te genera malestar, aunque... -¿Qué crees que podrías hacer tú para...? ¿Te parece que lo pensemos juntos para que te sientas....?? |

2. ANÁLISIS DE LA QUEJA:

Tras la recepción de la llamada para expresar una queja, contener la situación y plantear posibilidades en coordinación con la persona que emite la queja. En el equipo (o persona de referencia del caso) debería plantearse el siguiente esquema para poder formular las hipótesis necesarias de cara a afrontar un proceso de intermediación.

Desde el personal de referencia del caso debería poder plantearse estas preguntas:

- *Qué información necesito?*
- *Dónde/con quién la consigo?*
- *Cómo me “aproximo” a cada una de esas personas?*
- *Qué perspectiva tengo?: No busco culpables, busco información*
- *Qué tipo de conflicto es?*
- *Cuáles son los intereses de las partes?*
- *Qué hipótesis tengo al respecto de lo que ocurre?*

Esta estructura va a facilitar a los técnicos el análisis del conflicto, teniendo en cuenta los factores internos y externos a los que las personas están sometidas. Este análisis es fundamental de cara a iniciar cualquier proceso de intermediación, y más teniendo en cuenta las dificultades con las que nos encontramos en este momento (no cercanía física, desaparición de la comunicación no verbal, ansiedad, incertidumbre, miedo).

| PERSONA | PROBLEMA | PROCESOS |
|--|--|---|
| ¿Quién manifiesta el conflicto? | ¿Cuál es la demanda principal? | ¿Desde cuándo está el conflicto presente? |
| ¿Con quién/quienes tiene el conflicto? | ¿Qué necesidad hay detrás de esa demanda? | ¿Cómo se ha intensificado con la situación de confinamiento? |
| ¿A quién más afecta? | ¿Es una necesidad real o sobredimensionada por la situación de confinamiento?? | ¿Es un conflicto nuevo o anterior? |
| | ¿Ha intentado alguna alternativa para cubrir la necesidad? ¿Cuál? | ¿Cómo han llegado a este punto? |
| | ¿Por qué cree que no ha funcionado? | ¿En qué posición de la escalada del conflicto se encuentran? |
| | ¿Qué más cree que puede hacer? | ¿Qué otras partes del conflicto quieren participar del proceso? |
| | | ¿Cuál es la actitud ante la situación conflictiva? |

Hay que tener en cuenta que este primer análisis se va a realizar en base al discurso de una de las partes, es decir, no está completo y está sesgado por la mirada de una de las partes que forma parte de este conflicto.

Si no es posible esta segunda mirada sobre el mismo conflicto, se elaborarán una batería de hipótesis sobre el conflicto, que se verificarán en el plan de intervención posterior.

Las técnicas a utilizar en este análisis, y teniendo en cuenta que nuestro canal de comunicación es puramente verbal (a no ser que se haga por videollamada) son las preguntas abiertas (evitando contestaciones de SI o NO) y circulares, para desmontar los discursos corrosivos.

3. DIAGNÓSTICO DE LA QUEJA:

Dar nivel a la queja:

- **Nivel 1: Prevención**
Es un conflicto nuevo, sin una dinámica previa de confrontación.
- **Nivel 2: Intervención**
Es un conflicto nuevo o cronificado en que hay un elevado nivel de malestar. Con situaciones previas de confrontación.
- **Nivel 3: Contención**
Es un conflicto nuevo o cronificado cuyo origen no es abordable por el Servicio: vecindario con problemas mentales, consumo de drogas, ocupaciones ilegales.
- **Nivel 4: Derivación**
Es un conflicto en el que nos consta un delito:
 - Violencia de género
 - Violencia hacia menores
 - Agresiones físicas y/o verbales
 - Actividades ilícitas

4. PLAN DE INTERVENCIÓN:

NIVEL 1 – PREVENCIÓN

- ❖ Se trabaja con LA PERSONA QUE EMITE LA QUEJA su tolerancia/exigencia respecto a las dificultades de la convivencia y la necesidad de **dialogar (por teléfono, con una nota, por la ventana)** con el receptor de la queja.
- ❖ Se trabaja con LA PERSONA RECEPTORA DE LA QUEJA la **empatía** hacia la vivencia de la otra parte con respecto al conflicto.
- ❖ Seguimiento: se hace llamada a ambas partes para verificar que se trata de un hecho puntual, propio de la convivencia.

NIVEL 2 – GESTIÓN DEL CONFLICTO

Se trabaja con la persona EMISORA y la RECEPTORA de la queja de formas alternas hasta que podamos conseguir una videollamada a 3.

- ❖ Tras hacer el análisis del conflicto, establecemos las estrategias de abordaje con ambas partes. En general
 - Se trabaja con la persona EMISORA su tolerancia/exigencia respecto a las dificultades de la convivencia y la necesidad de **dialogar (por teléfono, en persona con las distancias requeridas, por la ventana)** con el receptor de la queja.
 - Se trabaja con la persona RECEPTORA la **empatía** hacia la vivencia del emisor respecto al conflicto.

| ESTRATEGIA | ACCIONES CONCRETAS | RESULTADO ESPERADO |
|---|---|--|
| Recepción, seguimiento y cierre de la queja con agente emisor (vecinas, administración de fincas, etc.) | Trabajamos, no sobre los hechos sino su vivencia de la situación, sus emociones, sus necesidades. No somos policías ni jueces! Refinar queja (confirmar hechos confirmados), <i>“¿Quieres hablar sobre ello?”</i> <i>“¿Puedes contarme más sobre esto?”</i> <i>“Entonces si te he entendido bien, lo que quieres decir es que...”</i> <i>“Si entiendo bien lo que te molesta es...”</i> | Quien emite de la queja: 1) Tiene claro el canal de comunicación y la persona de referencia del programa. 2) se siente escuchado y entiende el trabajo que va a realizar la entidad para avanzar en soluciones. 3) Entiende que las quejas deben hacer referencia a hechos concretos. 4) Conoce cómo actuar en próximas ocasiones. 5) Tiene una fecha de seguimiento de la situación |
| | Propiciamos la empatía hacia el vecino/a (todos/as hemos molestado alguna vez, aun sin saberlo). Ofrecemos el diálogo como alternativa al enfado y la confrontación. Validar emociones que esos hechos puedan generar <i>“Quieres decir con esto que tú piensas/sientes....”</i> <i>“Te sentiste mal cuando ...”</i> <i>“Te sientes frustrado por...”</i> | La parte emisora de la queja se siente escuchado y comprendido. Las emociones que le origina el conflicto se ven suavizadas. |
| | Que asuma el problema, se implique en la solución, asuma su parte de responsabilidad, imagine un escenario futuro positivo, etc. Transformar narrativas: conseguir que vean la situación de otra manera y que así la empiecen a contar de otra manera (más responsable, optimista, empática). <i>“¿Cómo crees que se siente tu compañero cuando le dices eso?”</i> <i>“¿Qué harías tú en una situación similar?”</i> <i>“Imaginemos que pasaría si....”</i> | Quien emite la queja se pone en el lugar del otro, empatía y comprensión. |
| | Visibilizar próximos pasos a seguir de la entidad | La parte emisora de la queja percibe la reacción de la entidad y ajusta sus expectativas. |
| | Deconstruir imagen del enemigo/a: poner en evidencia las suposiciones y malas interpretaciones, poner en valor las cosas positivas del otro, dejar espacio a la buena fe del otro. Despersonalizar conflicto: el problema no es el otro sino lo que el otro hace. Generamos proximidad emocional, que conozcan su nombre, parte de su historia, sus características comunes. Creamos espacios de encuentro y conocimiento mutuo, de construcción positiva, de unión vecinal. Transmitir que toda intervención del programa intenta garantizar los derechos de todas las partes implicadas en el conflicto <i>“¿Usted que hizo para...?”</i> | La persona emisora de la queja percibe a la entidad como un apoyo en la construcción de una buena convivencia vecinal. |

| | | |
|--|--|--|
| | <p><i>“A qué te refieres cuando dices..”</i></p> <p><i>“¿Cómo te gustaría acabar con todo esto?”</i></p> <p><i>“¿Cómo te ves dentro de unos meses?”</i></p> <p><i>“¿Qué te gustaría sacar de todo este proceso que estás viviendo?”</i></p> <p><i>“¿Cuál sería para ti la situación ideal?”</i></p> <p><i>“¿Crees que está es la mejor opción?”</i></p> <p><i>“¿Crees que podrás llevarla a cabo?”</i></p> | |
| | <p>Invitar a denunciar ante las autoridades cualquier hecho que constituya delito</p> | <p>La parte emisora de la queja conoce los límites de actuación del programa y la responsabilidad individual de la persona que cometa falta o delito, y conoce su derecho de interponer demanda (ámbito civil) o denuncia (ámbito penal)</p> |
| | <p>Concertar fecha de seguimiento con emisor de la queja</p> | <p>La persona emisora de la queja conoce cuándo se pondrá en contacto con ella para conocer el estado de la situación</p> |
| | <p>Si tras contrastar con las partes se considera el conflicto resuelto, cerrar incidencia</p> | <p>Período de ausencia de quejas y acuerdo entre partes sobre hecho original</p> |

NIVEL 3 – CONTENCIÓN

Al ser el origen del conflicto una situación que escapa nuestra intervención (por ejemplo vecinos con problemas de salud mental o adicciones), el trabajo se centrará en ayudar al vecindario que coexisten con el conflicto a explorar herramientas personales que mejoren su percepción de seguridad u otra necesidad mostrada.

NIVEL 4 - DERIVACIÓN:

Nada más conocer el conflicto en el que se ha producido una agresión:

- ❖ Garantizar la seguridad de la persona agredida:
 - en el domicilio (aislarse en una habitación)
 - fuera de él (ir a la vivienda de una persona de confianza. Ver qué debería llevarse)
- ❖ Avisar a las autoridades (policía, 112)
- ❖ Mantener contacto telefónico periódico con la persona agredida.

ANEXO: Plantilla análisis del conflicto.

1. TIPO DE CONFLICTO:

Nivel 1:

Nivel 2:

Nivel 3:

Nivel 4:

2. ANÁLISIS: LAS 3 P

LAS PARTES INVOLUCRADAS EN EL CONFLICTO:

qué personas, con qué emociones, qué relación hay entre ellas, etc.

PROBLEMAS QUE COMPONEN EL CONFLICTO:

cuáles son los temas que originan el conflicto, qué prioridad le dan a cada uno de ellos, que posiciones hay de las partes al respecto, cuáles son los intereses reales de las partes, etc.

PROCESO: DEL CONFLICTO:

qué dinámicas de relación y comunicación hay, cuáles han sido las soluciones intentadas por las partes y qué resultado han tenido, etc