# 

**Plan de resolución de conflictos**

## **Propósito**

Esta herramienta ayuda a los profesionales del gobierno de la Ciudad a responder a los conflictos en su participación. Para saber más, revise la guía de Manejar desacuerdos en [engagement-toolkit.phila.gov](https://phila.sharepoint.com/sites/Teams-CAO-ServiceDesignStudio/Shared%20Documents/General/Projects/In-progress/MOCEVS%20ECE%20Toolkit/ECE%20Toolkit/08%20Prototyping/Content/Guides/3.0%20Working%20Together/engagement-toolkit.phila.gov).

## **Instrucciones**

Reserve 30 minutos para generar su plan de respuesta al conflicto. Encuentre un espacio cómodo para pensar y prepárese para sentarse y responder preguntas sobre su participación.

## **Desacuerdo**

¿Qué desacuerdo se produce en su participación? Es posible también que anticipe desacuerdos en participaciones futuras o que reflexione sobre los que sucedieron en participaciones anteriores.

¿Este desacuerdo causa tensión o conflicto en su participación? Para saber más acerca de sentirse comprendido, respetado y valorado en la participación, revise la guía de Reducción del daño en [engagement-toolkit](http://www.phila.gov/engagement-toolkit).phila.gov

* **Tensión productiva:** los colaboradores se sienten comprendidos, respetados y valorados.
* **Conflicto improductivo:** los colaboradores se sienten incomprendidos, infravalorados y no respetados.

## **Tensión**

Si el desacuerdo en su participación causa una tensión productiva, inclínese hacia la autorreflexión.

¿Por que siente tensión? Por ejemplo, es posible que sienta tensión cuando los miembros de la comunidad comunican intereses y necesidades que quedan fuera del alcance de su participación.

¿Qué puede aprender de ese sentimiento? Por ejemplo, puede aprender que necesita aclarar su control dentro del gobierno de la Ciudad y la participación.

## **Conflicto**

Si el desacuerdo en su participación causa un conflicto improductivo, es posible que necesite desescalar la conversación.

Antes del conflicto, ¿estableció expectativas sobre esperar y aceptar desacuerdos? ¿Por qué o por qué no?

Antes del conflicto, ¿presentó prácticas de escucha activa a sus colaboradores? ¿Por qué o por qué no?

Durante el conflicto, ¿cómo puede volver a establecer las expectativas sobre desacuerdos y presentar otra vez las prácticas de escucha activa? Considere hacer una pausa en la conversación para hacerlo.

Durante el conflicto, ¿cuál de estas estrategias de desescalada puede utilizar? Considere utilizar una combinación de estrategias si es necesario.

* Afirmar perspectivas diversas mediante la práctica de escucha activa.
* Resumir diferentes perspectivas de forma verbal o en un documento compartido.
  + Pedir a los colaboradores que resuman las perspectivas de cada uno.
  + Destacar similitudes para focalizar la conversación.
* Hacer una pausa para reflexionar sobre lo que sienten los colaboradores y por qué.
  + Pedir a los colaboradores que compartan en pares o en pequeños grupos después de la pausa para reflexionar.
* Hacer una pausa para reenfocarse moviéndose, respirando profundamente y estirándose.
  + Presentar otra vez los objetivos compartidos después de la pausa.
* Dirigir la conversación con un documento para anotar comentarios o un documento compartido que contiene temas para tratar más tarde.
  + Volver a las conversaciones con los colaboradores al final de la participación o más adelante.
* Otro:

Después del conflicto, ¿con quién necesita hacer seguimiento? Considere comunicarse con esos colaboradores uno a uno o en grupos pequeños.

Después del conflicto, ¿qué lecciones aprendió sobre responder al conflicto? Considere las lecciones sobre su persona, su trabajo y la comunidad.