

Como encargarse de los conflictos en los programas de servicio

En nuestro trabajo ayudando a los voluntarios en los bancos alimentarios, las comidas comunitarias y los programas de personas sin hogar, una solicitud común para orientación o capacitación es la forma de abordar los conflictos con mayor eficacia.

En primer lugar, es importante que conozcas los **procedimientos y las políticas** de tu programa ya que muchos conflictos se relacionan con ellos (por ejemplo, la distribución de la comida, el ambiente en las instalaciones, los conflictos interpersonales, los límites en las relaciones entre los visitantes y los voluntarios...).

También es vital que **conozcas las políticas de tu programa** sobre cuándo es apropiado intervenir y cuándo quedarse atrás o buscar ayuda (por ejemplo, cuando un arma entra en juego). Sin embargo, habrá una variedad de **situaciones en las que puedes ayudar**, por ejemplo, cuando un visitante está enojado después de ser empujado en la fila, cuando está invadiendo el espacio de otra persona, cuando no responde a la solicitud de un voluntario, si está siendo desconsiderado hacia un voluntario u otro de los visitantes, etc.

Nuestro enfoque **se basa en el respeto** tanto para los visitantes como para los voluntarios (véase nuestro recurso "Compañerismo" para mayor información sobre este punto de vista). La empatía, la firmeza y el respeto reflejan nuestro punto de vista ético, y también parecen funcionar mejor que otros métodos.

1. Enfoque general

- Céntrate tú mismo. Presenta un **tono** y una expresión facial respetuosa y amable. Primero, observa y **escucha en vez de hablar**. Puede ser útil simplemente reflejar lo que se observa, "¿Parece que te sientes muy frustrado...?"
- Cuando hables, haz que su tono de voz sea **respetuoso y acogedor**, firme si es necesario, pero no antagonico. En lugar de culpar o exigir cambios, **pídeles ayuda** para resolver un problema, por ejemplo: "Yo estaría agradecido si pudiera bajar la voz, mucha gente aquí ya está muy estresada, por eso tratamos de mantener el volumen bajo. ¿Nos puede ayudar en esto?"
- Ayuda **compartir el razonamiento** detrás de una regla, y no sólo criticar el comportamiento de un visitante, por ejemplo: "No lo estoy discriminando a usted. Les pedimos a todos a tomar una o dos panecillos para que otros puedan tener uno también. ¿Podría ayudarnos a hacer que esto sea posible?"

2. Los problemas más graves o persistentes

- Primero observa; trata de comprender la situación - no de tomar partido, pero sí responder de una manera apropiada y justa. Puede ser de ayuda hacer **contacto visual** con otros visitantes o voluntarios que puedan reforzar la autoconfianza y el autocontrol.
- Es aconsejable que estemos preparados para la **posibilidad** de que algunas personas **resistirán** nuestros esfuerzos. Aunque puede ser tentador responder de la misma manera, se listo para simplemente **reconectarte** con tu compromiso con respeto y amabilidad. Puede tomar varios, incluso numerosos esfuerzos - y tal vez requerir creatividad - antes de ver el progreso.
- A menudo, puede ser de ayuda indicar brevemente tu solicitud, entonces retroceder un poco y **dar espacio a un visitante**. Ten cuidado de ni siquiera hacer que parezca que quieres avergonzar o arrinconar o "encasillar" a un visitante.
- Si un visitante reacciona negativamente a un recordatorio de una política, reitéralo con firmeza pero amablemente, sin ser agresivo. Esto vale

incluso para los autorizados a decir algo tan fuerte como "Yo no sé quién tiene la culpa, pero por favor, pase a otra mesa." o "Usted debe dejar de ser amenazante, o marcharse."

3. Trabajo en equipo, apoyándose unos a otros

Se puede hacer una gran diferencia si los voluntarios que valoran las formas positivas de abordar los conflictos se cuidan entre sí y ofrecen apoyo en lo posible. Algunos elementos de este enfoque:

- Si un voluntario tiene problemas con un visitante, puede ayudar que un segundo voluntario se acerque, a la vista del visitante, **no tanto para intervenir**, sino más para escuchar, buscar ayuda si es necesario y proyectar un tono serio, pero también considerado, amable, sereno...
- A veces, un voluntario puede **caer en la trampa** de estar, o parecer estar culpando, o ser agresivo o exigente. Otro voluntario puede **ayudar a redefinir** la intervención como una petición respetuosa. También es importante que un voluntario esté preparado de antemano para **delegar** la intervención a un segundo voluntario si eso tiene sentido. Se necesita pensar con claridad - y algo de coraje - para hacerlo.
- Una **charla posterior para analizar e informar lo sucedido** entre los voluntarios y un líder hábil tras un conflicto puede ayudar a mejorar la comprensión de las políticas y opciones, las habilidades de comunicación apropiadas y la confianza en uno mismo.

4. Asumir la responsabilidad

Nuestras dificultades para responder bien a los conflictos no encuentran ayuda en todos los ejemplos ineficaces que vemos en la televisión, en las películas, etc. La mayoría de nosotros tenemos que notar y desaprender malos hábitos y perspectivas, así como practicar otros nuevos y más eficaces. Vale la pena hacerlo (para el voluntariado, y en muchas otras áreas de la vida).

Muchos voluntarios, al principio, pueden sentirse incómodos o sentir que probar un enfoque, un tono, o una elección de las palabras diferentes es artificial. Puede ayudar mucho ponerse en contacto con - y basar nuestra respuesta en - nuestro compromiso con el **respeto** y el **compañerismo** con los demás. Y recuerde, una buena manera de aprender algo nuevo es a menudo **sólo probándolo**, experimentar - empezando con las situaciones más fáciles.

El amor es paciente y bondadoso. El amor no es celoso ni fanfarrón, ni orgulloso ni ofensivo. No exige que las cosas se hagan a su manera. No se irrita ni lleva un registro de las ofensas recibidas. 1 Cor. 13

Recursos útiles y accesibles:

El pequeño libro de la transformación de conflictos (The Little Book of Conflict Transformation) por John Paul Lederach es un panorama general de la teoría de los conflictos y su práctica reflexiva, clara y breve.

La Comunicación No Violenta (Nonviolent Communication) de Marshall Rosenberg es excepcionalmente perspicaz. Para obtener información sobre los talleres, recursos web, etc., vaya a www.cnvc.org

Llegar a sí (Getting to Yes) por Roger Fisher y William Ury es un clásico, aunque tiene limitaciones, ofrece una gran cantidad de consejos y ejemplos útiles.

"Compañerismo", "Cómo ser un puente en un mundo lleno de paredes" - talleres, recursos, guía del líder para tender un puente sobre el conflicto / diferencia: lpf@ecunet.org

Por Glen Gersmehl con la colaboración de voluntarios, líderes y capacitadores del Proyecto de Apoyo para Voluntarios de LPF. Para obtener más información, póngase en contacto con Glen al 206.349.2501, ggersmehl@hotmail.com LPF, 1710 11th Ave., Seattle, WA 98122.