

Noviembre 2016 Azaroa

HERRAMIENTAS DE INTERVENCIÓN EN CONFLICTO GRUPAL

VII Jornadas de Osalan sobre

Psicosociología Laboral

Violencia en el mundo laboral

2016ko azaroaren 24a – 24 de noviembre de 2016



Ayuntamiento
de Vitoria-Gasteiz
Vitoria-Gasteizko
Udala



OSALAN

Laneko Segurtasun eta
Osasunerako Euskal Erakundea
Instituto Vasco de Seguridad y
Salud Laborales



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO









¿A qué coste?



¿Cómo empezar?
¿Qué camino seguir?



1ª FASE:

HACIA EL
DIAGNÓSTICO





¿Qué tenemos delante?

- Características del centro de trabajo.
- Organización (procedimientos, normas...).
- Plantilla: N° y colectivos profesionales.
- Conocer ritmos, tareas habituales y tareas limítrofes.
- Supervisión: liderazgo.
- Documentación existente (escritos y contraescritos).

**Recopilar información:
¡5,2 kg de documentación!**



Fuentes
Marcos teóricos

Socioconstructivismo
Apreciative Inquiry
Neuro-Comunicación
Filosofía del Lenguaje
Teoría de sistemas

Principios

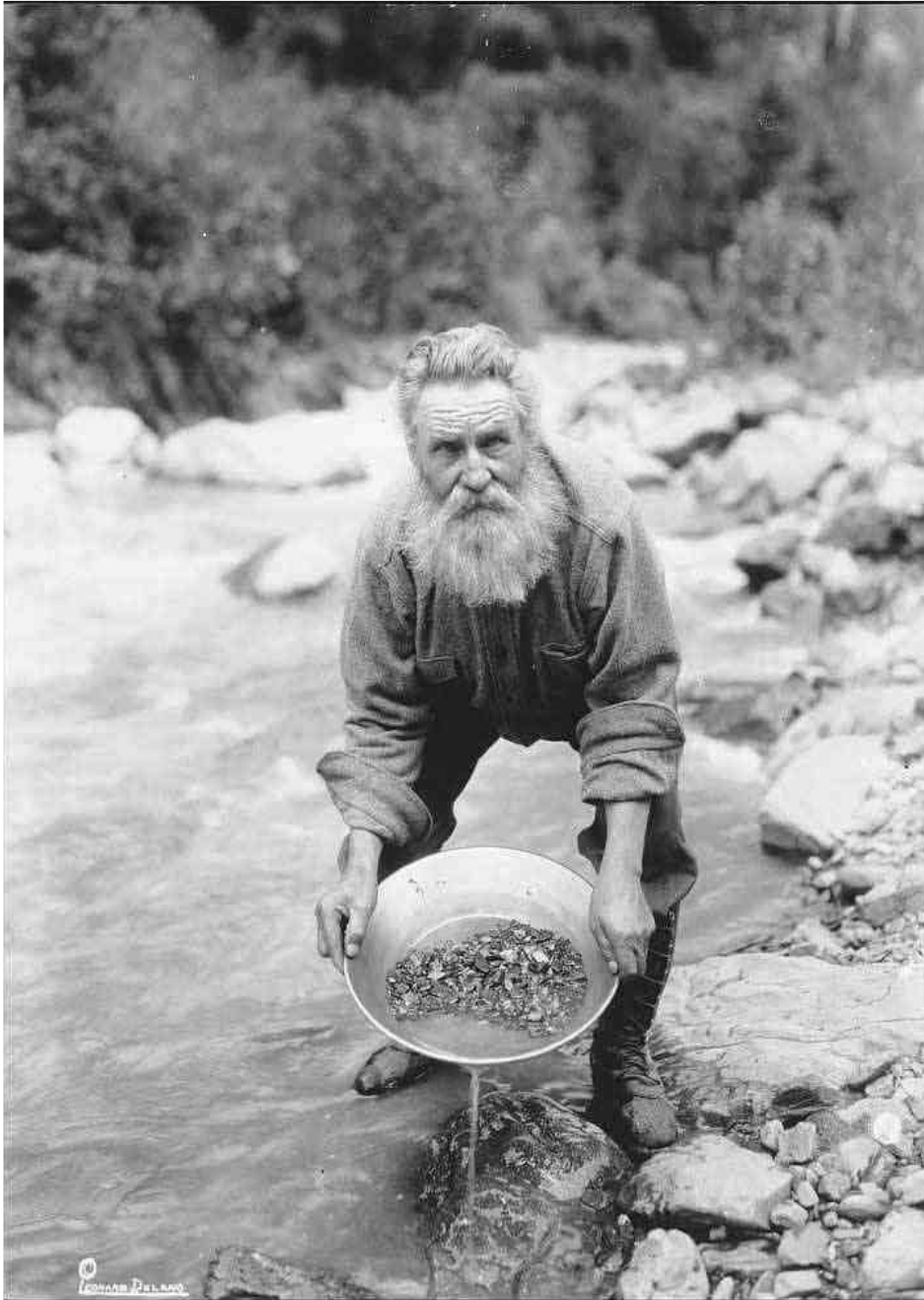


Herramientas





Adi egon!



Alaska State Library - Historical Collections



1ª HERRAMIENTA:

CUESTIONARIO PSICOSOCIAL

Saber qué estamos buscando

- Qué otras dimensiones psicosociales pueden estar afectadas.
- Datos comparativos.
- Información cualitativa... datos que nos den pistas de intervención.



¡Empezamos! Recrudescimiento del malestar

¡Van a flipar en colores!

Ahora a dar explicaciones

¡Qué querrán saber!

¡QUÉ NERVIOS!

¡A buenas horas!

Seguro que alguno va de víctima

¡Yo paso!





2ª HERRAMIENTA: ENTREVISTAS SEMIESTRUCTURADAS

Tres momentos ...

PASADO



PRESENTE



FUTURO



1^{er} MOMENTO: Escuchar: PASADO Me..., me..., me...





2º MOMENTO: Lo que funciona y lo que no: PRESENTE

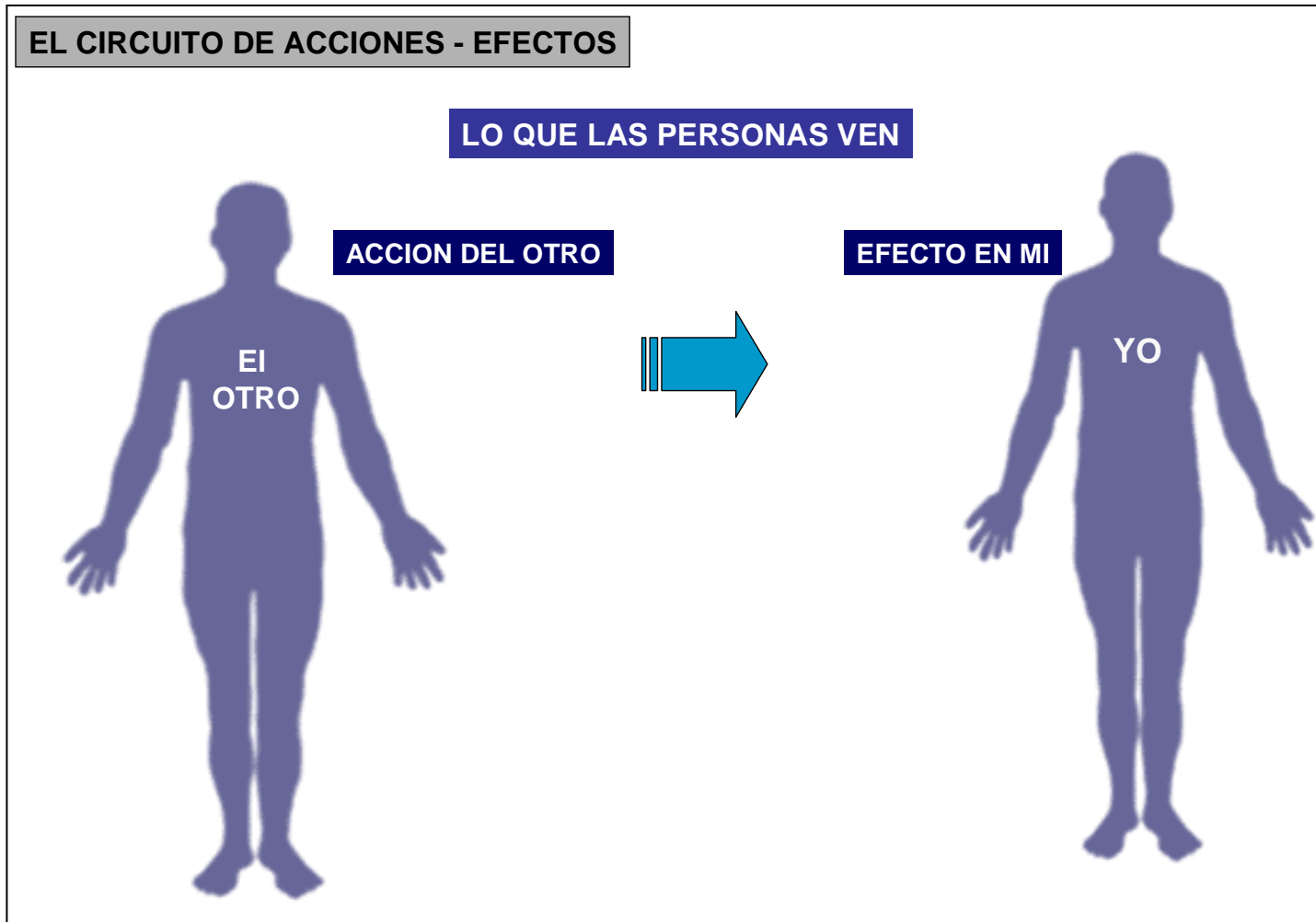
Qué apporto a...



EL ENCADENAMIENTO SUCESIVO DE ACCIONES-EFECTOS

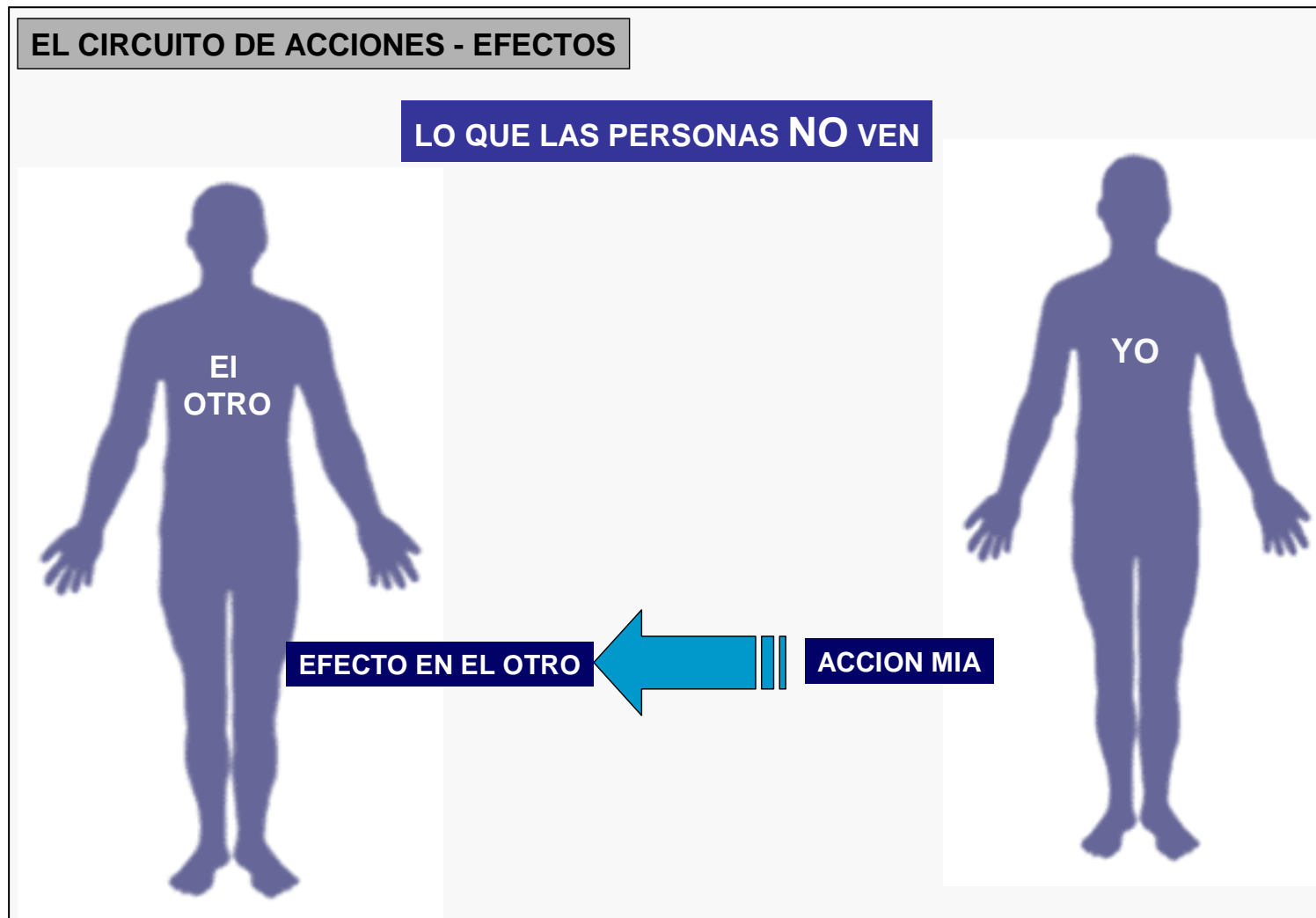
Lo que **se ve**:

Aquello que la **otra persona** hace que tiene efectos negativos en **mí**.

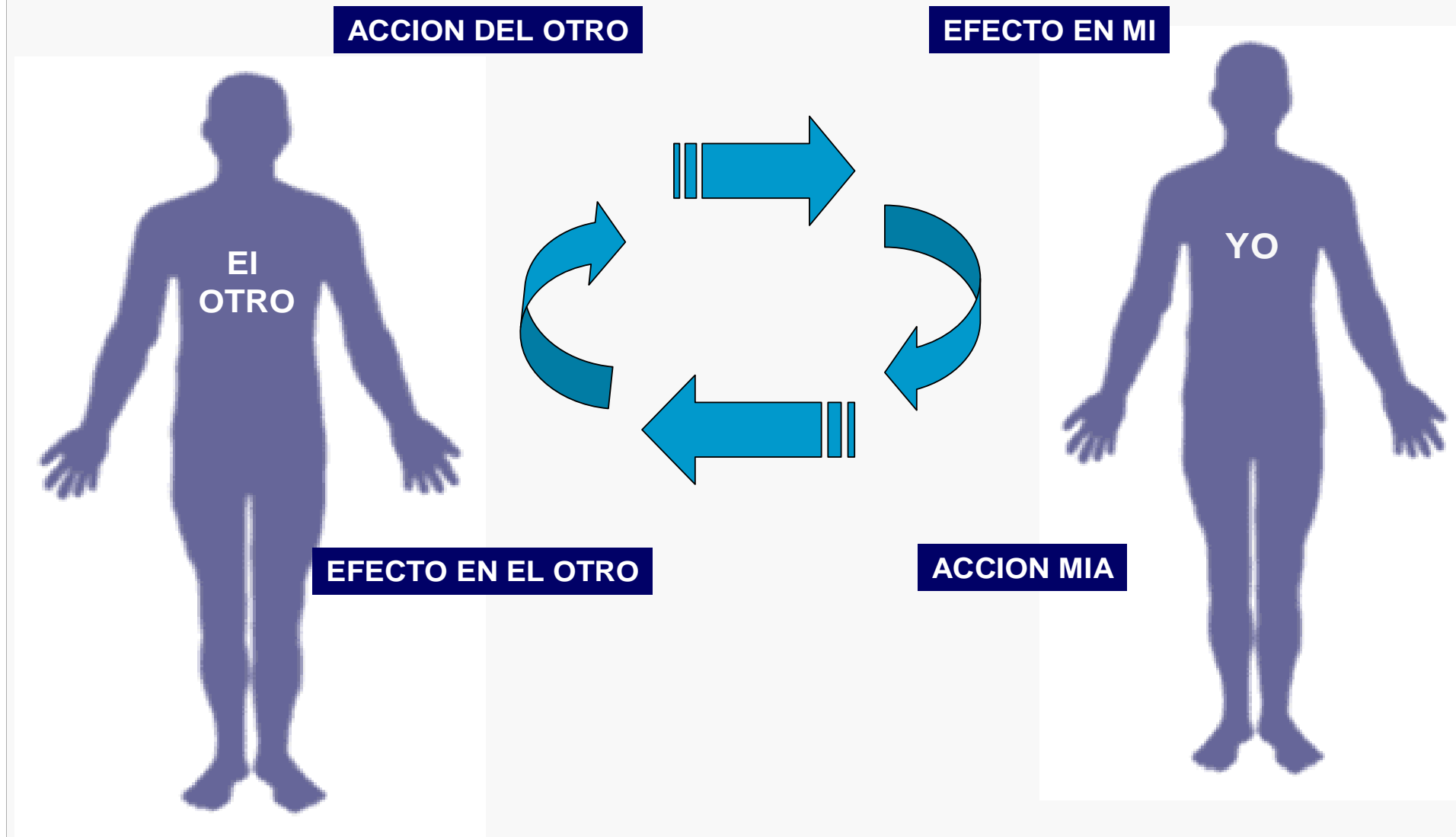


Lo que **no se ve**:

Que hago yo que tiene efectos negativos sobre la otra persona.



EL CIRCUITO COMPLETO



¡Invisible! para la mayoría de la plantilla.

3^{er} MOMENTO:

El cambio que anhelamos: **FUTURO**



¡Magia!



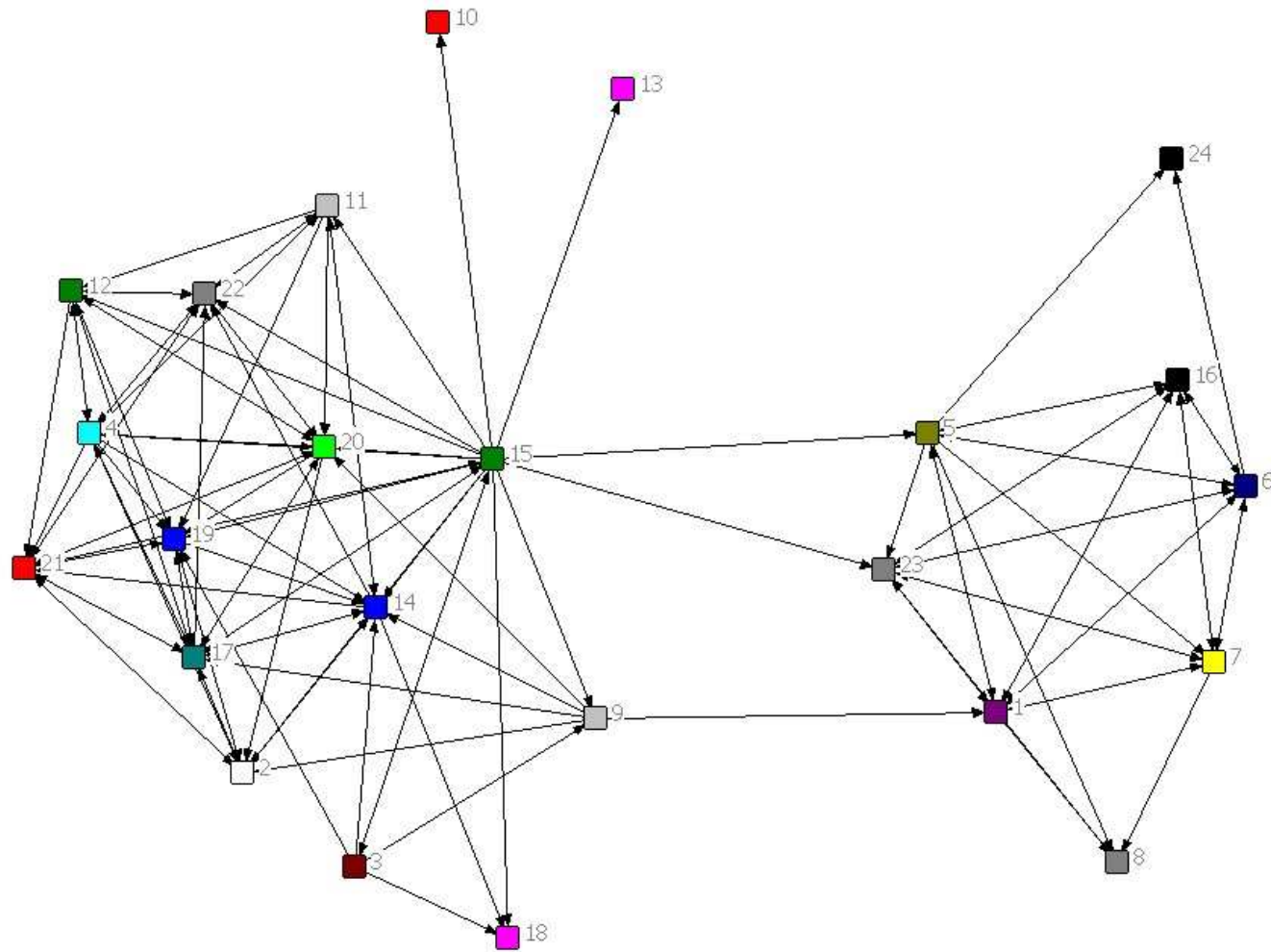


3ª HERRAMIENTA: TEST SOCIOMÉTRICO (ANÁLISIS DE REDES) Y SOCIOGRAMAS

(Elecciones, rechazos e influencia positiva).



Elecciones









4ª HERRAMIENTA: ESCALA DE IMPACTO EMOCIONAL (ad hoc)

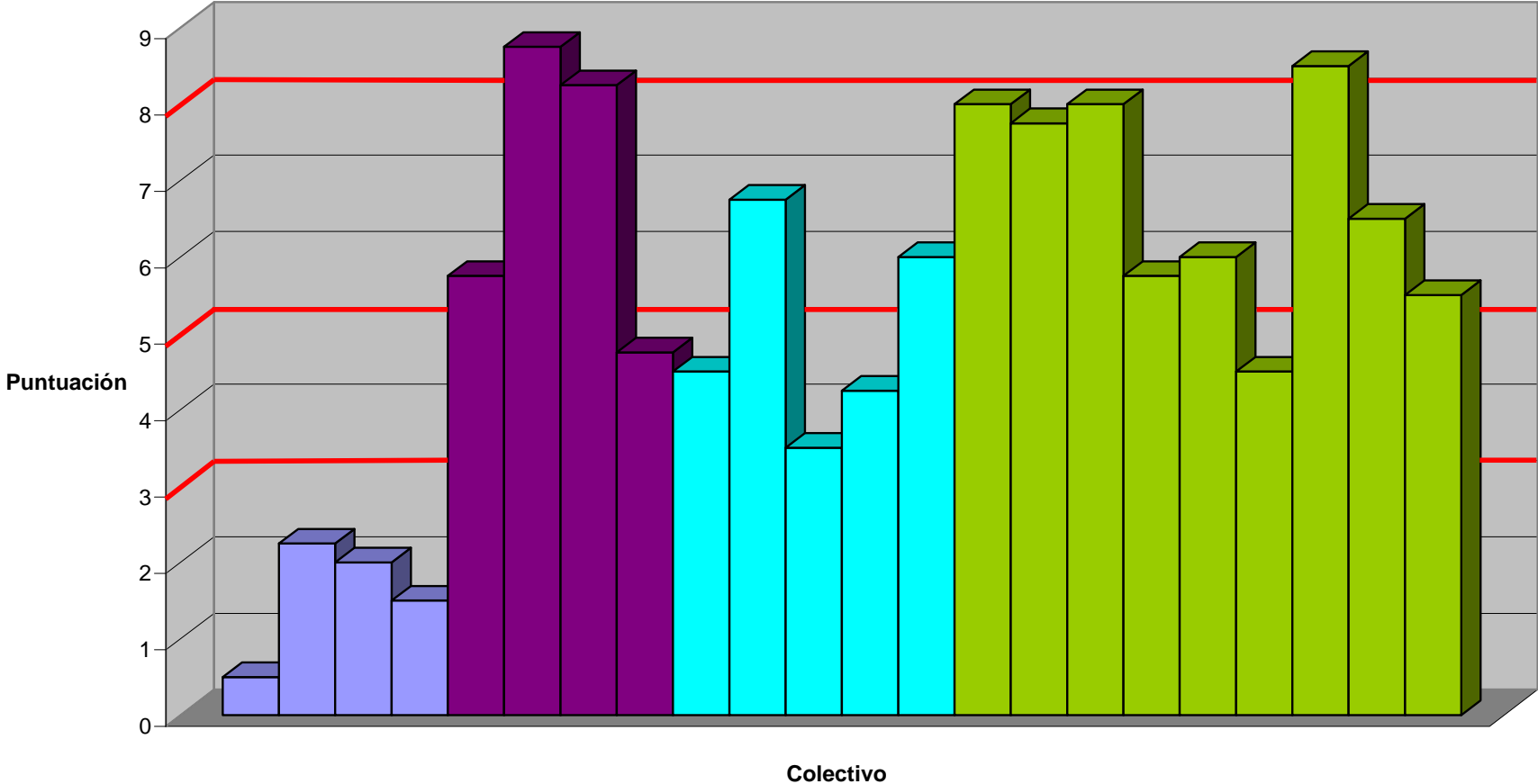


Escala de Impacto adverso sobre el estado general de bienestar-salud

Zona de clasificación*	Puntuaciones*	Efectos asociados*
Zona óptima*	0-3*	
Zona Intermedia† (Efectos leves)*	3,1-5*	
Zona Moderada† (Efectos moderados)*	5,1-8*	
Zona Intensa† (Efectos intensos)*	8,1-10*	

Escala de Impacto adverso sobre el estado general de bienestar-salud

Escala de Impacto adverso sobre el estado general de bienestar-salud





5ª HERRAMIENTA: LAS COMUNICACIONES

Palabra y piedra suelta no tiene vuelta



Felix Russell-Saw

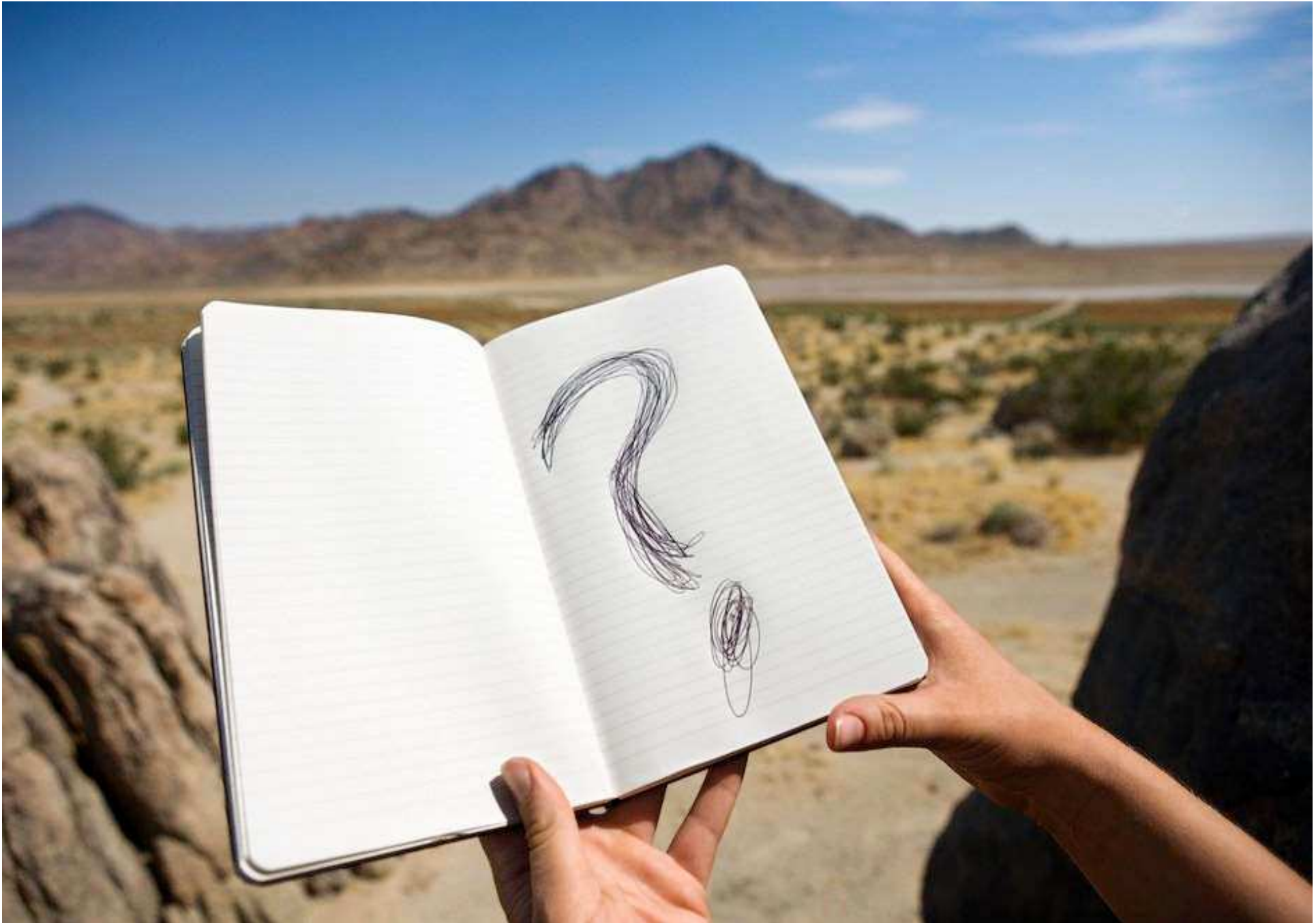




El lenguaje no es inocente
Las palabras construyen realidades

Mis **DESEOS** todavía **NO** se hacen realidad





2ª FASE:

RECONSTRUYENDO LAS RELACIONES





6ª HERRAMIENTA: PROGRAMA DE CONVERSACIONES CONSTRUCTIVAS (en presencia de mediador)

Apoyo mutuo



**Compromiso
individual**

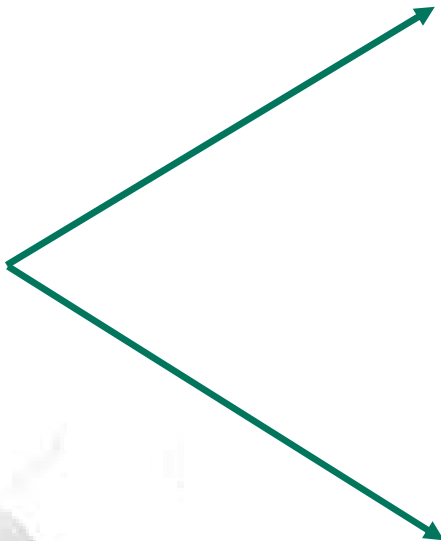




¿Estamos preparados para el cambio?

¡Me comprometo!

Documento de compromiso individual.



Nombres

(conversar constructivamente)



Nombres

(imposibilidad de conversar)

NO PUEDO...

¿Cómo?

Hoja informativa sobre el desarrollo de las conversaciones constructivas.

Participantes



Espacio disponible



Tiempo:
30-45 minutos



Pasos:

1. Hoja compromiso individual.
2. Invitación a conversar.
3. Reservar día y hora.

Las reglas del juego ¡Todo **NO VALE!**

Hoja con indicaciones a tener en cuenta en el espacio conversacional constructivo.

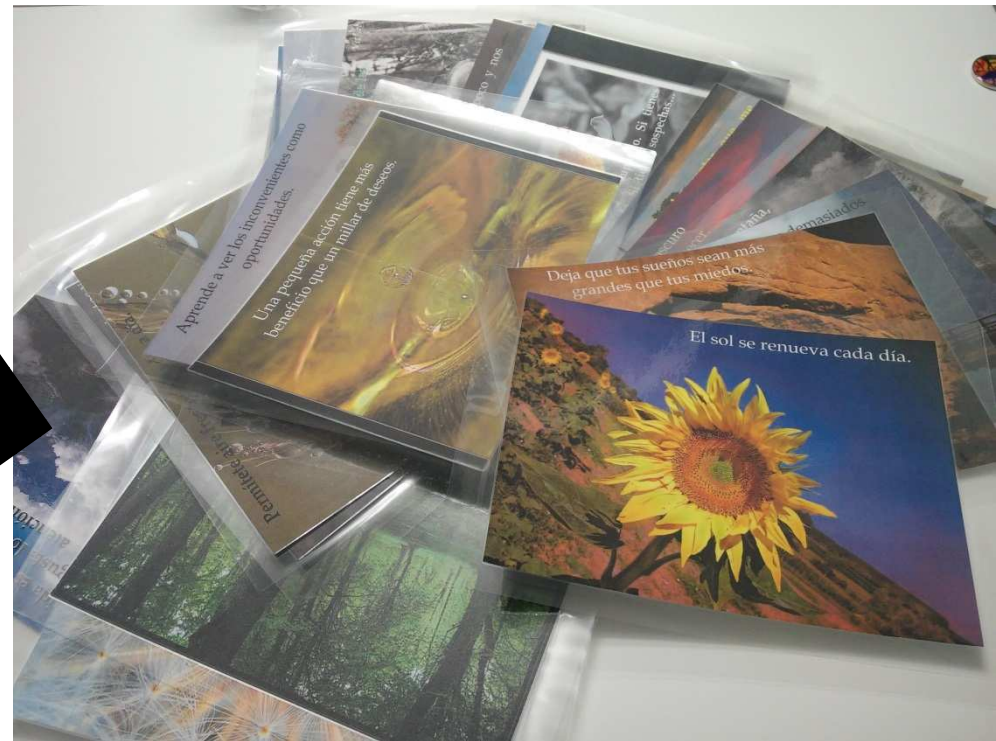




7ª HERRAMIENTA: CANALES VISUALES Y ASOCIATIVOS

OBJETIVOS:

- Realizar elecciones consensuadas entre las personas participantes.
- Dejar testigos visuales asociados al esfuerzo de reconstrucción de la relación.



Tengo la inteligencia de aceptar que me equivoqué, la habilidad para corregirlo y la fuerza para levantarme.



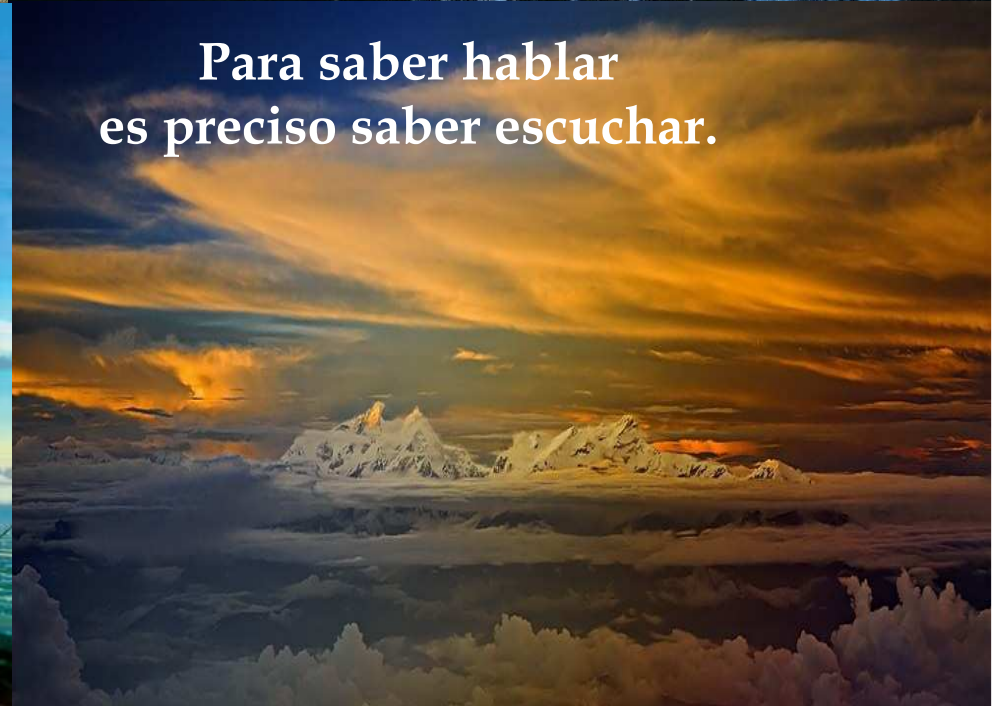
El cielo es más oscuro justo antes del amanecer.



¿Y por qué no?



Para saber hablar es preciso saber escuchar.





Tengo un sueño...



Los hombres construimos demasiados muros y no suficientes puentes.



Todo es posible en la medida que tú creas que es posible.



Al escalar una gran montaña, nadie deja a un compañero solo.

**No des nada por supuesto. Si tienes dudas...
acláralo. Si tienes sospechas... pregunta.**

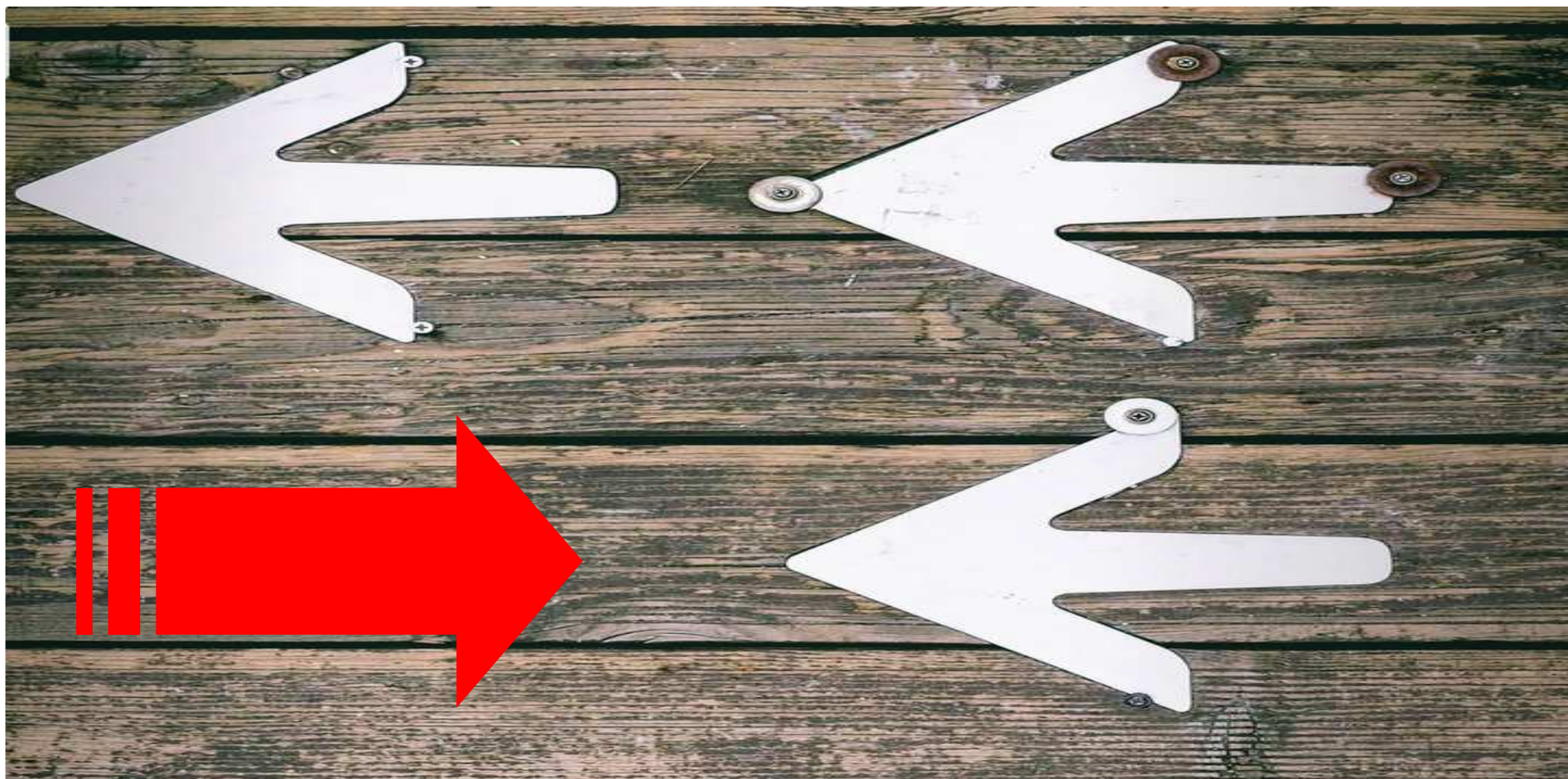


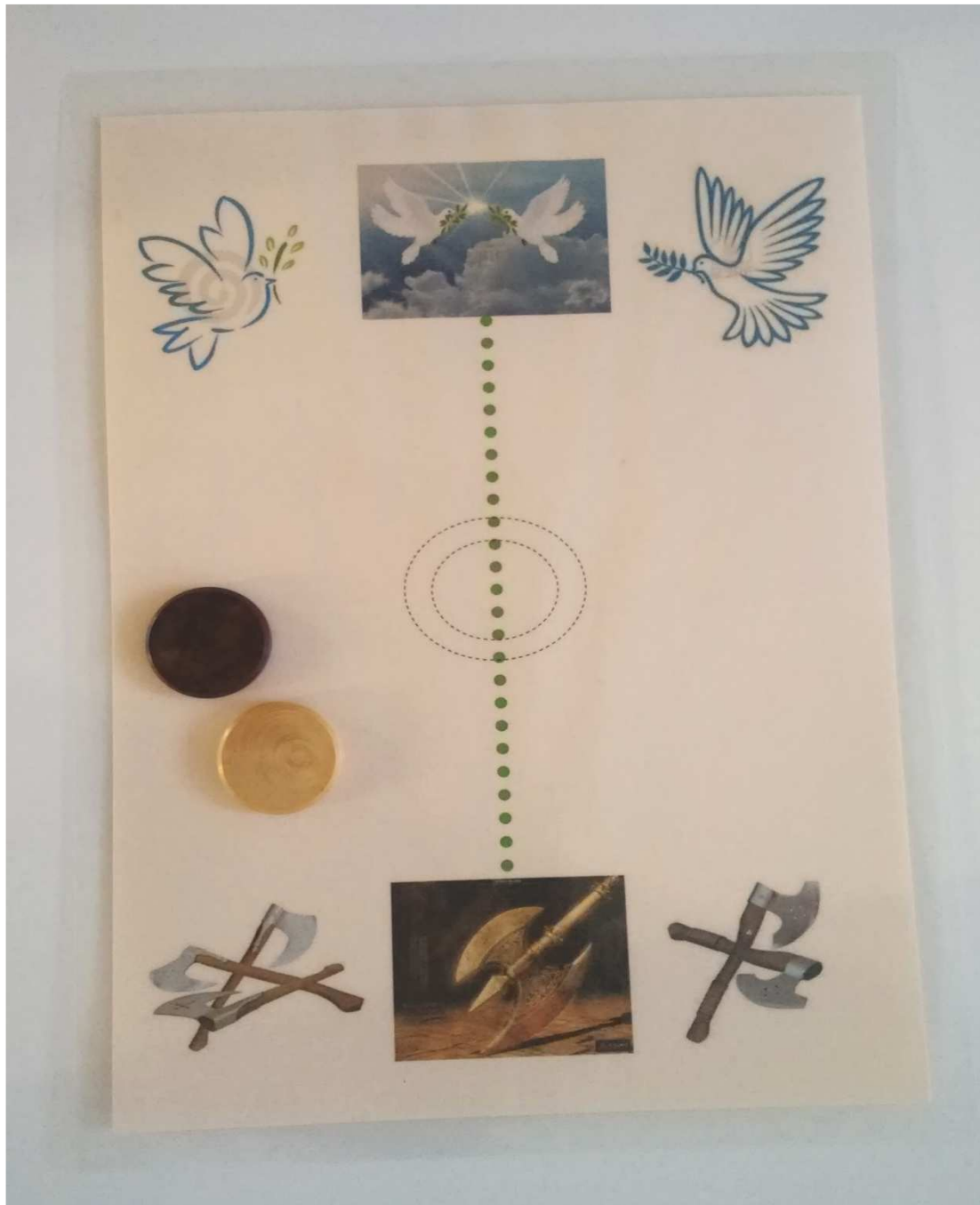
*It's time
for change*





8ª HERRAMIENTA: ESCALA DE GRADO DE MOVILIZACIÓN DE LOS COMPROMISOS INDIVIDUALES PARA MEJORAR LAS RELACIONES DE TRABAJO





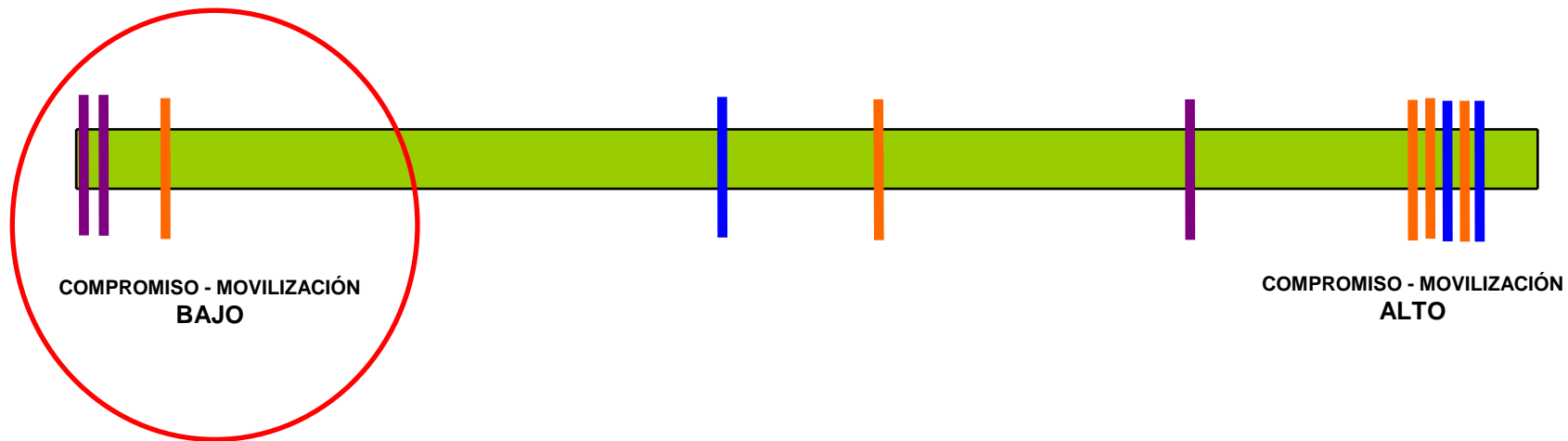
Y tú...
¿dónde te
sitúas?

ESCALA SOBRE GRADO DE MOVILIZACIÓN (ad hoc)

PARÁMETROS:

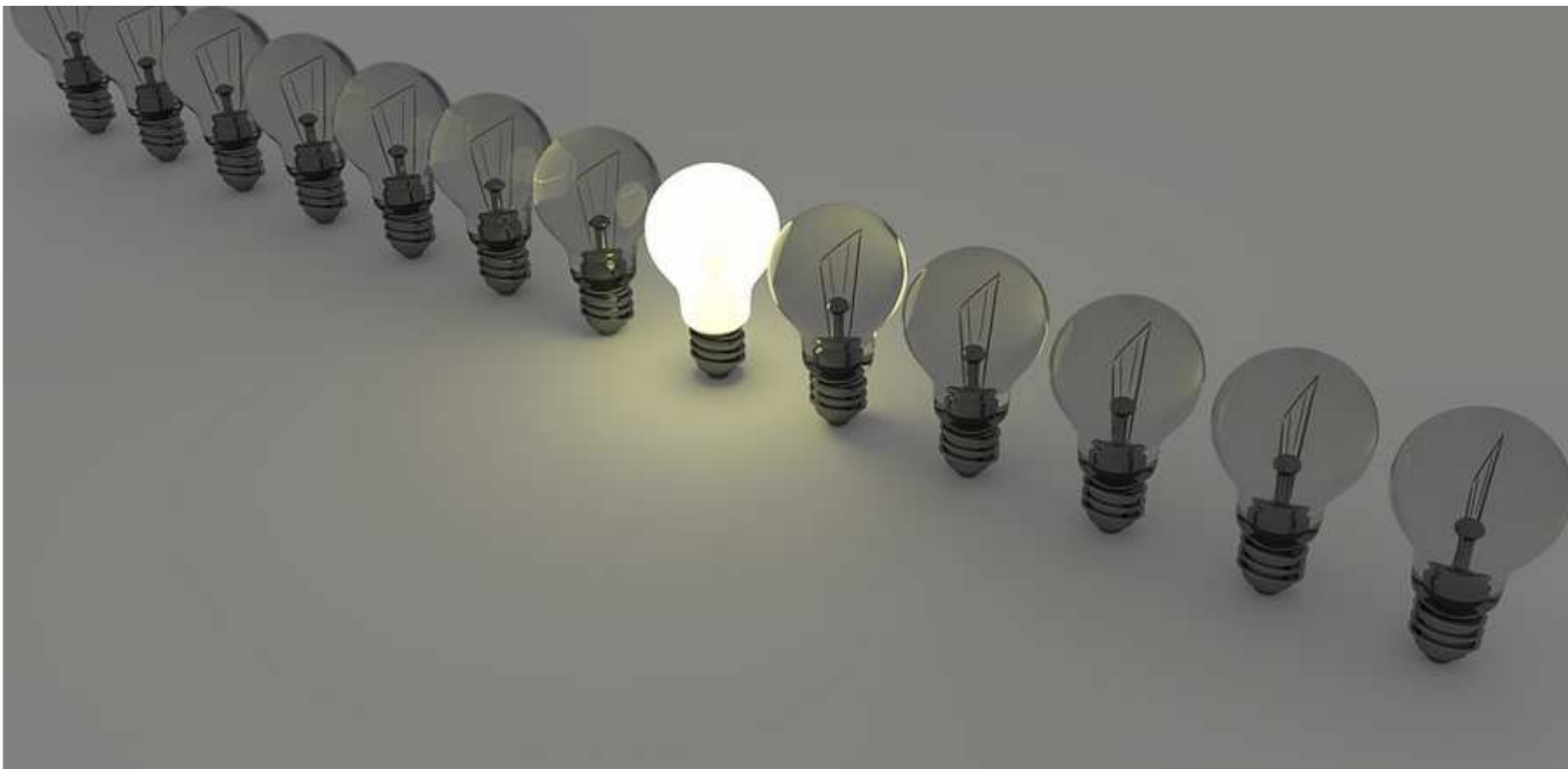
- A- Participación / motivación de entrada.
- B- Implicaciones durante las sesiones.
- C- Cumplimiento de los principios conversacionales enunciados.
- D- Apertura / Defensividad emocional.
- E- Eje temporal de orientación interna: orientado al futuro / orientado al pasado.
- F- Confianza global.

GRADO DE MOVILIZACIÓN DE LOS COMPROMISOS INDIVIDUALES PARA MEJORAR LAS RELACIONES DE TRABAJO



Highlights

Aspectos relevantes



Actuar
Siempre



La clave del éxito está en leer bien el partido

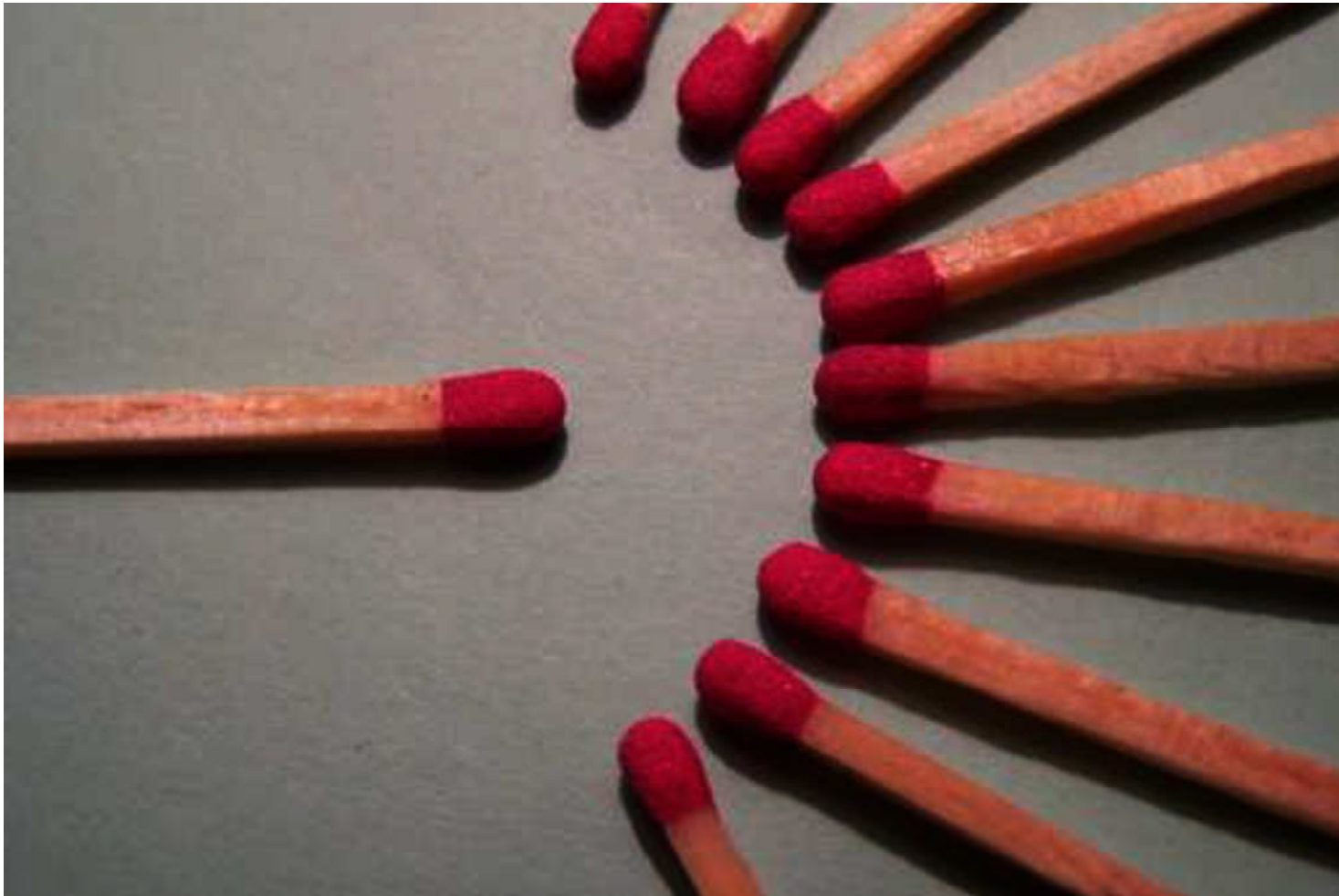


EXCELLENCE

¡Cuidado!

**La búsqueda de la perfección
nos lleva a la inactividad**

ACTUAR sobre todos los subsistemas



Resolver

dudas



Hacer la intervención a medida

Buscar las herramientas adecuadas



Tener capacidad de adaptación





Creer que es posible

Trabajar en hacerlo posible

¿Cómo va el ajuste?

Hacer Seguimiento

Alex Ruban
Flacon, Moskva, Russia



Mila esker!

Harremanetan jartzeko / Contactos:

Equipo técnico

jmpascual@vitoria-gasteiz.org

acardenas@vitoria-gasteiz.org

sbustamante@vitoria-gasteiz.org



Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz-ko Udala