METODOLOGÍA PARA GESTIONAR SITUACIONES DE CRISIS

MESA DE AGUA, SANEAMIENTO BÁSICO Y SERVICIOS PÚBLICOS DE BUENAVENTURA -MASSBUEN-

CRÉDITO CAF BUENAVENTURA CFA 11052
DICIEMBRE 2024

ELABORADO POR

CAF BANCO DE DESARROLLO DE AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE

Vivienda

Beta Group

CONTENIDO

1 Introducción

2 Principios Fundamentales para la Gestión de Crisis

3 Fortalecimiento de la Dimensión Comunitaria

4 Identificación y Análisis de Crisis

5 Protocolo de Gestión de Crisis

6 Herramientas para Facilitar el Proceso

7 Simulaciones y Escenarios Prácticos

8 Indicadores para Medir la Efectividad del Programa

9 Conclusiones y Recomendaciones Finales

1 INTRODUCCIÓN

Del 16 de mayo al 06 de junio de 2017 en el Distrito de Buenaventura se desarrolló el paro cívico “para vivir con dignidad y en paz en el territorio”. Como resultado de las negociaciones, se firmó un Acuerdo entre el Gobierno nacional, el Gobierno departamental, el Gobierno municipal y el Comité Ejecutivo del Paro Cívico de Buenaventura para el levantamiento del paro cívico. Entre los acuerdos adquiridos, el Gobierno Nacional se comprometió a financiar y ejecutar los siguientes proyectos: **(i) obras prioritarias y complementarias del Plan Maestro de Acueducto; (ii) obras complementarias al Plan Maestro de Alcantarillado; (iii) acueductos rurales y; (iv) disposición final de residuos sólidos.**



A partir de los Acuerdos celebrados en junio de 2017 para levantar el paro cívico se crearon espacios de interlocución, participación y seguimiento al cumplimiento de los Acuerdos, como la Comisión de Seguimiento y las Mesas Sectoriales, entre estas la MASSBUEN. Mediante el Decreto 1402 de 20172 modificado por el Decreto 1812 de 20173 se creó la **“Comisión de Seguimiento”** como espacio de interlocución, participación y seguimiento al cumplimiento de los acuerdos del Gobierno nacional con el Comité Ejecutivo del Paro Cívico.

Así mismo, se crearon Mesas Sectoriales, entre estas **la Mesa de Agua, Saneamiento y Servicios Públicos de Buenaventura -MASSBUEN-**, conformada como escenario primario de diálogo, negociación y concertación, de carácter técnico para la interlocución y seguimiento a la gestión de los acuerdos del paro cívico del año 2017, en la cual participan entidades a nivel nacional, departamental, distrital y la comunidad representada por el movimiento social del paro cívico.

Como instancias de gobernanza, en estos espacios se han concertado los compromisos o necesidades sectoriales a satisfacer y para esto se han construido las rutas críticas para la ejecución de los proyectos.

El 6 de diciembre de 2019, la República de Colombia representada por los Ministerios de Hacienda y Crédito Público y, de Vivienda, Ciudad y Territorio celebraron con la Corporación Andina de Fomento hoy Banco de Desarrollo de América Latina y el Caribe – CAF, **el contrato de crédito CFA-11052**, para financiar parcialmente el **"Programa de Agua Potable y Saneamiento para las Zonas Urbana y Rural del Distrito de Buenaventura – Fase I"** (el Programa) fue aprobado por las autoridades del Gobierno Colombiano como "Implementación de la Fase I del Plan Maestro de Alcantarillado y Obras Complementarias de Acueducto Urbano y Rural del Distrito de Buenaventura".



El programa de agua potable y saneamiento para las zonas urbana y rural del Distrito de Buenaventura – Fase I, está dividido en tres componentes: 1) Inversiones y gestión del programa en agua y saneamiento en zonas urbanas y rurales; 2) Fortalecimiento social e institucional; y 3) otros; los cuales se describen en el Anexo Técnico del contrato de préstamo CAF-11052.



Igualmente, el **Documento CONPES 3949 de 2018** estableció que el programa financiado con la operación de crédito CAF- 11052, componente 2 según anexo técnico del contrato, se encuentra el fortalecimiento de las capacidades de los prestadores; que comprende la implementación de la estrategia de información, comunicación, participación y relacionamiento social e institucional para apoyar los proyectos del Programa. Esta estrategia tiene como propósito que el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio cuente con herramientas que le permitan llevar a cabo una ejecución concertada y sostenible del programa, a través de la participación de los diferentes actores que intervienen en las decisiones de la Mesa de Agua, Saneamiento y Servicios Público de Buenaventura -MASSBUEN-. [1]

Ahora bien, de acuerdo con la **"Estrategia de Relacionamiento social, participación y comunicación Distrito de Buenaventura; 2020"**, dentro de la ruta o línea de relacionamiento se identificó la necesidad de implementar un **Programa Integral de Liderazgo Resiliente** para impulsar y consolidar el relacionamiento institucional y el acercamiento de los actores de la Mesa de Agua, Saneamiento y Servicios Público de Buenaventura -MASSBUEN-.



[1] ***Nota al pie:*** *1 Mesa sectorial conformada para el seguimiento a la gestión de los acuerdos del paro cívico del año 2017, en la cual participan entidades a nivel Nacional, Departamental, Distrital y comunidad representada por el movimiento social del paro cívico.*

El Programa establece acciones precisas orientadas a los líderes del Movimiento Social del Paro Cívico de Buenaventura y otros actores relevantes de la Mesa de Agua Saneamiento y Servicios Públicos de Buenaventura -MASSBUEN-, **a través de intervenciones individuales y colectivas**, que buscan, desarrollar y fortalecer capacidades individuales para el empoderamiento, incidencia y apropiación de prácticas participativas; así como consolidar el relacionamiento institucional, generando espacios de confianza que permitan una comunicación efectiva, y manejo adecuado de discusiones y controversias, en la toma de decisiones y construcciones colectivas.



La Mesa de Agua, Saneamiento Básico y **Servicios Públicos de Buenaventura -MASSBUEN- reúne a actores clave del sector público, social y comunitario** para garantizar acceso a servicios esenciales en el territorio. Esta diversidad de actores es una fortaleza que, cuando se gestiona adecuadamente, permite enriquecer las discusiones y garantizar soluciones más inclusivas y sostenibles. Ahora bien, en este espacio, surgen discusiones y acuerdos que son fundamentales para avanzar en los objetivos comunes. Sin embargo, las diferencias de intereses, perspectivas y prioridades pueden generar conflictos o situaciones de crisis. **La gestión de crisis es fundamental en este contexto**, ya que permite: Facilitar el diálogo entre actores con intereses diversos. Evitar rupturas en las discusiones o decisiones estratégicas. Construir confianza y colaboración, esenciales para el desarrollo sostenible del municipio.

Este manual está dirigido a los integrantes de la Mesa, incluyendo representantes institucionales, líderes sociales y comunitarios, y otros actores que participan activamente en los procesos de toma de decisiones.

Objetivo

Proveer herramientas prácticas y efectivas para gestionar momentos de crisis en la Mesa, facilitando la toma de decisiones fundamentadas en el diálogo, la colaboración y el beneficio colectivo.





2 PRINCIPIOS FUNDAMENTALES PARA LA GESTIÓN DE CRISIS

Para garantizar el manejo efectivo de las crisis en la Mesa de Agua, Saneamiento Básico y Servicios Públicos de Buenaventura -MASSBUEN- es fundamental basarse en principios que fomenten la colaboración, el entendimiento mutuo y el compromiso hacia soluciones sostenibles. Estos principios son:

Confianza y Respeto Mutuo

Cada participante debe sentirse escuchado y valorado. Por ejemplo, en una discusión donde existan desacuerdos sobre prioridades, garantizar turnos equitativos de palabra refuerza la confianza entre los actores. Fomentar un ambiente de respeto garantiza que todas las voces sean tomadas en cuenta y que las discusiones se desarrollen en un clima de colaboración.

Enfoque en la Solución

Evitar posturas polarizadas y priorizar el bienestar colectivo por encima de intereses individuales. Esto implica que las diferencias sean vistas como oportunidades para construir acuerdos, no como obstáculos.

Comunicación Activa

Escuchar de manera atenta y validar las ideas y preocupaciones de los demás. Responder de forma constructiva es clave para reducir tensiones y crear un diálogo productivo.

Transparencia y Claridad

Establecer reglas claras y consensuadas desde el inicio de las discusiones. La claridad en los procesos y acuerdos refuerza la confianza entre los actores y facilita la implementación de decisiones.

3 FORTALECIMIENTO DE LA DIMENSIÓN COMUNITARIA

La **participación de la comunidad** en la Mesa de Agua, Saneamiento Básico y Servicios Públicos de Buenaventura - MASSBUEN-, es clave para garantizar soluciones inclusivas y sostenibles. Esto fortalece la legitimidad de los acuerdos y fomenta la corresponsabilidad en su implementación.



Estrategias Clave:

01 **Diagnóstico Participativo:** Incorporar la perspectiva comunitaria en la identificación de problemas mediante talleres y herramientas como mapas comunitarios.

02 **Espacios de Consulta:** Establecer reuniones periódicas donde la comunidad pueda revisar avances y aportar ajustes.

03 **Capacitación:** Fortalecer las capacidades técnicas y sociales de los actores comunitarios en negociación y seguimiento de proyectos.

Beneficios:

Legitimidad y aceptación: Las soluciones acordadas colectivamente generan mayor compromiso.

Prevención de conflictos: La participación temprana permite abordar tensiones antes de que escalen.

Empoderamiento social: Los actores comunitarios se convierten en corresponsables de las soluciones.



4 IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE CRISIS

La gestión efectiva de una crisis en la MASSBUEN comienza por **identificarla a tiempo y analizar sus causas de manera clara**. Esto permite prevenir que los conflictos escalen y facilitar su resolución. A continuación, se presentan herramientas prácticas para reconocer y entender las crisis.

¿Qué es una crisis en la MASSBUEN?

Una crisis en la MASSBUEN **se presenta cuando las diferencias entre los participantes dificultan alcanzar acuerdos o tomar decisiones.** Algunos ejemplos comunes incluyen:

Desacuerdos sobre prioridades: Conflictos relacionados con qué acciones ejecutar primero.

Tensiones por recursos limitados: Competencia por recursos o presupuestos.

Falta de entendimiento mutuo: Malentendidos que generan frustración o desconfianza.



Señales tempranas de conflicto

Identificar conflictos antes de que se conviertan en crisis es clave. Algunas señales a observar incluyen:

Cambios en el tono de voz o interrupciones frecuentes.

Lenguaje corporal defensivo, como brazos cruzados o expresiones de enojo.

Comentarios que reflejan descontento, resistencia o posturas rígidas.

Falta de participación activa o retiro emocional de los participantes.

Matriz de diagnóstico rápido

Una vez identificadas las señales, utiliza esta matriz para analizar el conflicto y decidir cómo actuar. Es importante considerar no solo las posiciones declaradas, sino también las dinámicas relacionales entre los actores involucrados.

01

Naturaleza del conflicto:

- Intereses opuestos (diferencias en prioridades).
- Falta de información (datos incompletos que generan confusión).
- Conflictos de personalidad (tensiones entre individuos específicos).

02

Actores involucrados:

- ¿Quiénes son las partes clave del conflicto?
- ¿Cuáles son sus intereses y posturas?
- ¿Tienen roles críticos en la toma de decisiones?



03

Nivel de Urgencia:

- **Alta (Inmediata):** El conflicto pone en riesgo decisiones esenciales o la continuidad de la discusión.
- **Media:** Requiere intervención o mediación, pero no interrumpe de inmediato los procesos.
- **Baja:** Puede abordarse en el seguimiento sin afectar las discusiones actuales.

Esta sección te permite comprender el conflicto y planificar su manejo de forma estratégica, fortaleciendo el proceso de toma de decisiones en la Mesa.

5 PROTOCOLO DE GESTIÓN DE CRISIS

La resolución efectiva de una crisis en la Mesa requiere seguir un protocolo claro que permita manejar conflictos de manera ordenada, fomentando acuerdos y garantizando un seguimiento adecuado. Este protocolo se divide en tres etapas clave: **Preparación**, **Intervención y Seguimiento**.

Preparación

Antes de abordar una crisis, es esencial contar con un entorno organizado y con roles claros:

Definir roles en la Mesa:

- **Moderador:** Facilita la discusión, asegura que todos sean escuchados, mantiene el orden y actúa de manera neutral para garantizar imparcialidad en el proceso.
- **Mediador (si es necesario):** Neutraliza tensiones y ayuda a encontrar puntos en común.
- **Participantes clave:** Actores directamente involucrados en el conflicto.

Establecer reglas básicas:

- Uso ordenado de la palabra, con tiempos límite para cada intervención. **Máximo 10 minutos.**
- Respeto mutuo durante las discusiones, evitando interrupciones y descalificaciones.



Tener herramientas preparadas (si es necesario):

Actas previas de reuniones, material visual que sustente los puntos en discusión y datos clave que faciliten la toma de decisiones.

Documentar todo en un repositorio único:



Es importante centralizar toda la información relacionada con el conflicto, incluyendo actas, material visual, y datos clave, en un documento o repositorio accesible para todos los actores de la Mesa. Además, asegúrese de definir niveles de acceso para proteger información sensible y facilitar consultas oportunas por parte de los actores autorizados. Esto facilita el seguimiento y la referencia futura.

Intervención

Durante la crisis, sigue estos pasos para estructurar y guiar la discusión hacia una solución:

01

Escucha activa y análisis inicial:

Cada parte expone su perspectiva de manera breve y estructurada.

El facilitador realiza preguntas aclaratorias para identificar los intereses reales detrás de las posturas.

02

Identificación de puntos comunes:

Encuentre aspectos en los que todas las partes estén de acuerdo antes de abordar las diferencias.

Use estos puntos comunes como base para construir posibles soluciones.

03

Uso de técnicas de resolución de conflictos:

Lluvia de ideas: Generar propuestas sin juzgarlas inicialmente.

Negociación por intereses: Priorizar necesidades reales en lugar de posiciones rígidas.

Mediación: Facilitar el diálogo para llegar a acuerdos equilibrados, integrar técnica de preguntas abiertas o el uso de “paráfrasis para aclarar intereses”.



04

Pausa estratégica (si es necesario):

En casos de alta tensión o bloqueo, se puede suspender la Mesa por un periodo breve (por ejemplo, 10 minutos) para permitir a los participantes reflexionar y reencauzar la discusión de manera más constructiva.

05

Decisiones y acuerdos:

Documentar claramente las decisiones tomadas.

Asignar responsabilidades específicas a los actores y establecer plazos para su cumplimiento.



Seguimiento

El éxito de la resolución de crisis depende de garantizar que los acuerdos sean implementados y sostenibles:

Verificar cumplimiento de acuerdos:

- Revisar periódicamente en reuniones posteriores el estado de avance de los compromisos.
- Registrar los progresos y ajustar acciones si es necesario.

Evaluar la eficacia del proceso:

- Es fundamental determinar si las acciones tomadas durante la gestión de crisis lograron los resultados esperados. Para ello, se pueden utilizar los siguientes indicadores sencillos como guía:
  - **Cumplimiento de acuerdos:** Verificar si los compromisos establecidos se ejecutaron dentro de los plazos acordados.
  - **Participación continua:** Evaluar si todos los actores clave tuvieron oportunidad de intervenir y fueron escuchados durante el proceso de forma activa.

Reducción de tensiones: Observar si el ambiente de trabajo mejoró tras la aplicación del protocolo.

Progreso hacia objetivos comunes: Medir si las decisiones tomadas contribuyeron al avance de los objetivos de la Mesa.

Cómo evaluarlos:

Al final de cada reunión, destine unos minutos para revisar estos aspectos en equipo o con un breve cuestionario a los participantes. Esto permitirá ajustar y fortalecer el protocolo en futuras crisis. Adicionalmente puede evaluar la eficacia a través de los siguientes indicadores clave por dimensión:

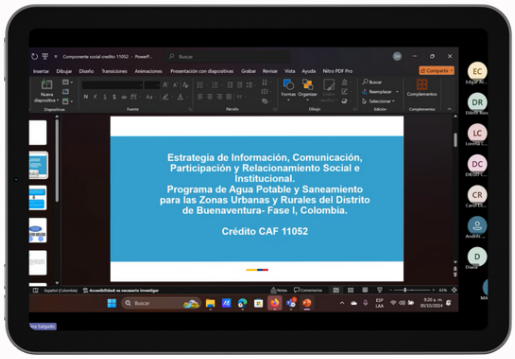
01

Dimensión de resolución de conflictos:

Tasa de acuerdos alcanzados: Porcentaje de conflictos que culminaron en acuerdos formalizados en actas.

Tiempo promedio de resolución: Número de días desde la identificación del conflicto hasta su resolución.

Nivel de cumplimiento de acuerdos: Porcentaje de acuerdos que se implementaron dentro del plazo definido.





02 Dimensión de participación:

Porcentaje de participación de actores clave: Número de actores involucrados en las reuniones de resolución de conflictos respecto al total convocado.

Satisfacción de los participantes: Evaluada mediante encuestas posteriores al proceso, en una escala de 1 a 5.

03 Dimensión de impacto:

Reducción de conflictos recurrentes: Comparación del número de conflictos similares antes y después de la implementación del protocolo.

Percepción de mejora en la cohesión grupal: Evaluada a través de entrevistas o encuestas.



04 Dimensión de documentación y seguimiento:



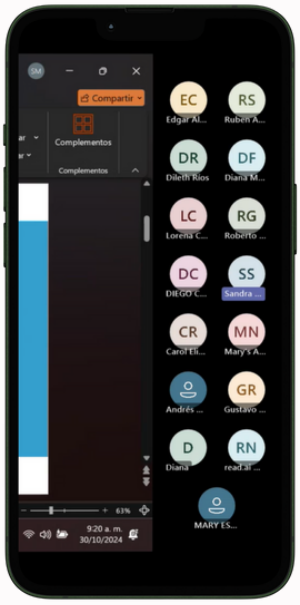
Porcentaje de conflictos documentados: Número de conflictos registrados formalmente en el repositorio respecto al total identificado.

Frecuencia de actualización de reportes: Tiempo promedio entre actualizaciones de los reportes de seguimiento.

6 HERRAMIENTAS PARA FACILITAR EL PROCESO

La gestión de crisis en la Mesa puede ser más efectiva al contar con herramientas prácticas que guíen el análisis, la discusión y la toma de decisiones. A continuación, se presentan tres herramientas clave diseñadas para este propósito:

01 Árbol de Problemas



Esta herramienta permite **descomponer un conflicto en sus causas y efectos**, facilitando la identificación de los aspectos que deben abordarse para resolverlo.

Cómo construirlo:

1. **Problema central:** Escriba en el tronco del árbol el conflicto principal identificado. Al finalizar el árbol, invite a los participantes a discutir las causas identificadas y priorizarlas en conjunto, estableciendo un punto de partida compartido para la resolución.

2. **Causas:** En las raíces, detalle las razones que originan el problema. Ejemplo: falta de recursos, desinformación, tensiones entre actores.

3. **Efectos:** En las ramas, indique las consecuencias que el problema está generando. Ejemplo: retrasos en decisiones, desconfianza entre las partes.

Cómo usarlo:

Utilice el Árbol de Problemas en conjunto con los participantes para visualizar claramente la situación y priorizar las soluciones.

Trabaje de abajo hacia arriba, abordando primero las causas más críticas para eliminar los efectos negativos.

02

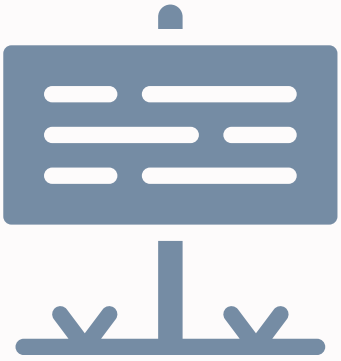
Matriz de diagnóstico de conflictos



Esta herramienta permite **analizar rápidamente los conflictos, identificar actores clave y priorizar las acciones necesarias.** A continuación, se muestra un ejemplo de cómo estructurarla:

Actor	Intereses	Tipo de conflicto	Nivel de urgencia
Parte A	Acceso a recursos específicos	Diferencia en prioridades	Alta
Parte B	Protección ambiental	Falta de información	Media
Parte C	Cumplimiento de plazos establecidos	Conflicto interpersonal	Media

Cómo usarla: Complete cada columna durante el análisis inicial del conflicto para priorizar las intervenciones y diseñar estrategias de solución.

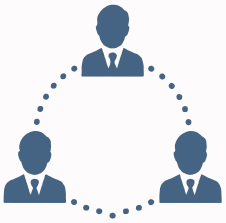




03

Guía de roles

Definir y comprender los roles en la Mesa es esencial para mantener el orden y facilitar el proceso de resolución de conflictos.



Moderador:

- Asegura que las discusiones se mantengan enfocadas y ordenadas.
- Da la palabra a los participantes de manera equitativa.
- Garantiza que las reglas básicas de respeto mutuo sean respetadas.



Mediador:

- Actúa como facilitador neutral en situaciones de alta tensión.
- Ayuda a las partes a identificar intereses comunes y a encontrar soluciones equilibradas.
- Promueve el entendimiento mutuo y reduce las tensiones emocionales.

04 Plantilla de acuerdos

Documentar las decisiones y compromisos alcanzados es fundamental para el seguimiento y cumplimiento de los acuerdos. Aquí un ejemplo de cómo estructurarla:

Acuerdo	Responsable	Plazo	Seguimiento
Ejecución de intervención prioritaria	Parte A	15 días	Revisión en próxima reunión
Actualización de información técnica	Parte B	1 semana	Confirmar entrega de datos
Coordinación con otras entidades	Mediador	1 mes	Verificar avances

Cómo usarla: Registre cada acuerdo al cierre de la discusión, asignando responsables claros y estableciendo plazos concretos.

Estas herramientas están diseñadas para simplificar la gestión de crisis y garantizar un proceso estructurado, transparente y orientado a resultados. Úsalas como apoyo en cada etapa del protocolo.



7 SIMULACIONES Y ESCENARIOS PRÁCTICOS

Caso 1: Conflicto por prioridades en recursos

Escenario: Dos actores de la Mesa discrepan sobre cómo asignar recursos limitados para un proyecto de saneamiento en dos comunidades diferentes.

Proceso para abordar el problema

Permitir que cada actor explique su postura y justifique su prioridad, respetando los tiempos asignados.



01

Escucha activa:

Permitir que cada actor explique su postura y justifique su prioridad, respetando los tiempos asignados.

El moderador identifica los intereses subyacentes (ejemplo: impacto en la población, urgencia).

02

Identificación de puntos comunes:

Buscar áreas de consenso, como el reconocimiento de la necesidad en ambas comunidades. Para estructurar el consenso, considere utilizar un diagrama de Venn que visualice los intereses comunes y divergentes, facilitando la identificación de soluciones conjuntas.

03

Negociación por intereses:

Proponer soluciones que integren las prioridades, como dividir los recursos o buscar alternativas externas de financiación.

04

Registro del acuerdo:

Documentar la decisión final, asignando responsables y plazos para la ejecución.

Cómo: Utilizar el Árbol de Problemas para analizar las causas del conflicto y priorizar las soluciones que beneficien a ambas comunidades.

Caso 2: Escalamiento emocional en una discusión

Escenario: Durante una reunión, dos participantes levantan la voz, interrumpen a los demás y generan un ambiente de tensión.

Herramientas para des escalar la situación

01 Intervención del moderador:

Solicitar una pausa para reducir la tensión. Usar frases como: “Es importante que todos se sientan escuchados. Tomemos un momento para reencauzar la discusión.”

02 Redirección hacia las reglas básicas:

Recordar las reglas de respeto y orden acordadas al inicio de la reunión.



03 Reenfocar el diálogo:

Pedir a cada participante que exprese sus puntos en términos de soluciones, no problemas.

04 Facilitar una conclusión:

Reconocer las emociones de ambas partes, validando sus preocupaciones, y enfocar el cierre en la colaboración.

Cómo: Aplicar las reglas definidas en la **Guía de Roles** para que el moderador y los participantes mantengan un ambiente respetuoso y constructivo.

Caso 3: Falta de compromiso en el seguimiento

Escenario: Un actor clave no ha cumplido con las responsabilidades asignadas en una reunión previa, lo que genera retrasos en la implementación.



Estrategias para reactivar el interés

01

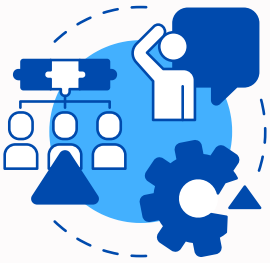
Revisión del contexto:

El moderador pide una actualización al actor implicado y explora posibles barreras para el cumplimiento.

02

Enfoque en las soluciones:

Proponer ajustes en los plazos o en los recursos necesarios para facilitar el cumplimiento.



03

Reforzar el compromiso:

Recordar la importancia del rol del actor en el éxito colectivo y obtener su reafirmación del compromiso.

04

Seguimiento proactivo:

Programar revisiones periódicas para evitar retrasos adicionales.

Cómo: Utilizar la **Plantilla de Acuerdos** para registrar las responsabilidades y plazos, garantizando claridad y seguimiento continuo.

INDICADORES PARA MEDIR LA EFECTIVIDAD DEL PROGRAMA

01 Indicadores de Resultados:

Estos indicadores **miden el cumplimiento de los objetivos propuestos**, reflejando el impacto del programa en la toma de decisiones y los beneficios obtenidos.

Porcentaje de objetivos cumplidos respecto a los propuestos para 2025

Instrumento: Matriz de seguimiento de objetivos.

Porcentaje de acuerdos implementados exitosamente en la Mesa

Instrumento: Actas y reportes de seguimiento.

Nivel de satisfacción de los actores con la toma de decisiones

Instrumento: Encuestas de percepción aplicadas a los integrantes de la Mesa.

02 Indicadores de Gestión:

Estos indicadores **evalúan las actividades realizadas y el cumplimiento de los compromisos operativos** del programa.

Número de talleres realizados

Instrumento: Registro de asistencia y reportes de las actividades realizadas.

Porcentaje de participación activa en reuniones de la Mesa

Instrumento: Listados de asistencia y análisis de intervenciones durante las reuniones.

Tiempo promedio para la implementación de acuerdos

Instrumento: Cronogramas y reportes de avances.

9 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES FINALES

La gestión de crisis en la Mesa de Agua, Saneamiento Básico y Servicios Públicos de Buenaventura -MASSBUEN- es un paso fundamental para garantizar el avance en los objetivos comunes. Esta cartilla ha presentado una metodología clara y práctica para identificar, analizar y resolver conflictos de manera efectiva, promoviendo un entorno colaborativo y orientado a soluciones.

Síntesis de la metodología

1. **Preparación:** Establecer roles claros, reglas básicas y contar con las herramientas necesarias para abordar posibles crisis.

2. **Intervención:** Seguir un proceso estructurado que incluya la escucha activa, la identificación de puntos comunes, el uso de técnicas de resolución de conflictos y el registro de acuerdos.

3. **Seguimiento:** Garantizar que los compromisos se cumplan mediante revisiones periódicas y evaluaciones de la efectividad del proceso.

Recomendaciones

- **Practique la anticipación:** Identifique señales tempranas de conflicto para evitar que escalen.

- **Sea flexible y propositivo:** Adapte las herramientas y técnicas a las necesidades específicas de cada situación. Realice evaluaciones periódicas del impacto de estas herramientas para identificar mejoras continuas.



Fomente el respeto mutuo: Mantenga siempre un ambiente de confianza y diálogo constructivo.

Documente todo: Los acuerdos claros y registrados facilitan el seguimiento y fortalecen la transparencia.

Evalúe y mejore continuamente: Reflexione sobre los aprendizajes en cada proceso para optimizar la metodología en el futuro.

Llamado a la acción

El éxito de la Mesa depende del compromiso de cada uno de sus integrantes. Haga de cada reunión una oportunidad para construir consensos y avanzar hacia el bienestar colectivo de Buenaventura.

“Debemos ser el cambio que queremos ver en el mundo."
(Mahatma Gandhi, 1947).

"El cambio no vendrá si esperamos a otra persona o si esperamos otro momento. Somos nosotros a quienes estábamos esperando. Somos el cambio que buscamos."
(Barack Obama, Discurso en Nueva Hampshire, 2008).



ELABORADO POR

Beta Group

BANCO DE DESARROLLO
DE AMÉRICA LATINA
Y EL CARIBE

Vivienda

WWW.BETAGROUP.COM.CO

BETAGROUPCOL

BETAGROUP