

HISTORIA DE ÉXITO

Los impactos de la pandemia desde los lentes de la resolución de conflictos.

Por: Partners Global

Fotografías: Proyecto Tejiendo Paz

PROYECTO
Tejiendo Paz

OBSTÁCULOS PSICOLÓGICOS Y EMOCIONALES PARA LA COLABORACIÓN

Entrevista con Jaidivi Nuñez para el curso *Gestión de crisis y conflictividad en el Altiplano Occidental*

USAID DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA
GOBIERNO de GUATEMALA
COMISIÓN PRESIDENCIAL COORDINADORA DE LA POLÍTICA DEL EJECUTIVO EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS
CREATIVE
fundación propaz
PARTNERSGLOBAL Together for Democratic Change



Salir del modo de pantalla completa (f)

El confinamiento, las cuarentenas, el cierre de las escuelas y de los lugares trabajos, y el aumento acelerado de contagios y muertes por coronavirus fueron las primeras consecuencias visibles de la pandemia. Sin embargo, en poco tiempo, la crisis de la pandemia afectó a diversos sectores y agudizó las problemáticas existentes poniendo a flote las limitaciones de gestión de los gobiernos. Ante este nuevo contexto de crisis, las dinámicas de los conflictos se complejizaron y se transformaron, obligando a crear nuevas formas para gestionarlos, resolverlos y transformarlos.

El curso virtual “Gestión de Crisis y Conflictividad” —el cual hasta el momento cuenta con dos ediciones— es una apuesta del proyecto Tejiendo Paz para brindar a las instituciones gubernamentales y no-gubernamentales herramientas que respondan a las necesidades emergentes de la crisis del Covid-19 desde el enfoque de la transformación positiva de conflictos y acción sin daño. Según Rosario Espinosa, facilitadora del proceso “con la llegada de algo tan nuevo y desconocido como lo es una pandemia, debíamos proponer un enfoque que se ajustará al nuevo contexto, y brindará las herramientas para navegarlo”.

La segunda edición se diseñó a partir de las lecciones aprendidas del primero, y contó con la participación de representantes de gobierno y de sociedad civil. Asimismo, incluyó una reducción de la intensidad horaria en las sesiones semanales para disminuir la fatiga visual digital y utilizó una plataforma virtual más intuitiva con el fin de aumentar la efectividad y accesibilidad del curso.



USAID
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS
UNIDOS DE AMERICA

CREATIVE



PARTNERSGLOBAL
Together for Democratic Change



LA PANDEMIA Y SUS EFECTOS

El enfoque en el análisis de los impactos de la pandemia fue lo que principalmente motivó a Juana María Tax, encargada departamental de la defensoría de la mujer indígena, sede regional Totonicapán, a inscribirse a la segunda edición del curso. “Claro que a mí me interesaba tener nuevas herramientas para la resolución de conflictos, pero, sobre todo, yo necesitaba un marco de análisis para entender cómo nos iba a afectar la pandemia y cómo gestionar sus efectos,” explicó.

De manera similar, Carlos Ríos, miembro de la Comisión departamental de seguridad y atención a la conflictividad social del departamento de Quiché, manifestó que una vez se enteró que habría una segunda edición curso pidió que lo inscribieran, pues a pesar de tener años de experiencia atendiendo la conflictividad social en Guatemala, se estaba enfrentando a nuevas situaciones generadas por la pandemia que requerían un nuevo acercamiento al conflicto. “Ya no teníamos bloqueos de carreteras, sino que debíamos trabajar en una respuesta inmediata en, por ejemplo, llevar comida a las comunidades. Pero ¿cuál era la manera más adecuada de hacerlo?” agregó.

“Con la llegada de algo tan nuevo y desconocido como lo es una pandemia, debíamos proponer un enfoque que se ajustará al nuevo contexto y brindara las herramientas para navegarlo”, explicó Rosario Espinosa, experta en mediación y resolución de conflictos y facilitadora del proceso de capacitación del proyecto Tejiendo Paz.

El marco general de lineamientos de las dos ediciones del curso “Gestión de Crisis y Conflictividad” fue la pedagogía para la paz, en la cual prima el respeto a la diversidad de puntos de vista y la escucha activa. “Como facilitadora mi rol es construir un espacio seguro para que las y los participantes compartan sus experticias, sus conocimientos y cuestionen sus propias creencias” explicó Rosario. Las dinámicas incluyeron ejercicios para analizar los impactos diferenciados de la pandemia en la población y herramientas negociación, colaboración y transformación positivamente los conflictos.

El abogado Ixil, Miguel de León, manifestó que dichas dinámicas le permitieron cuestionar sus prejuicios y tener una visión más amplia y clara de cómo la pandemia afectaba a distintas poblaciones. Por ejemplo, explicó que “con el ejercicio de las entrevistas pude conocer la realidad que están viviendo las mujeres en sus casas, la sobrecarga de trabajo y la violencia doméstica de la que son víctimas. Esto me hizo ser más empático y consiente”. Igualmente, Miguel resaltó que la ‘escalera de la inferencia’ le había hecho reflexionar sobre cómo se desencadenan los prejuicios a partir de las creencias y cómo afecta las relaciones y obstaculiza la resolución de conflictos.

“Con el ejercicio de las entrevistas pude conocer la realidad que están viviendo las mujeres en sus casas, la sobrecarga de trabajo y la violencia doméstica de la que son víctimas. Esto me hizo ser más empático y consiente” explicó Miguel de León, miembro de la Comisión Interinstitucional Ixil y de la Comisión departamental de Seguridad y Atención a la Conflictividad del Departamento de Quiché.



Por su parte, Juana aseguró que antes del curso no se había dado cuenta de los diversos impactos de la pandemia en su comunidad. “En los espacios de reflexión me sorprendió ver que no era sólo yo la que estaba viviendo esta difícil situación. Hay mucha gente asustada, hay personas en crisis económica, muchos vecinos que se quedaron sin trabajo. A raíz de esto, cada fin de mes compro una despensa y se la regaló a la gente” afirmó. Carlos Ríos resultó ofreciéndoles pequeños trabajos a los albañiles de su sector luego de conocer cómo los estaba afectando la crisis. “Sin duda los ejercicios me ayudaron a ser más empático” afirmó.

NO BASTA LA BUENA INTENCIÓN

“No hay intervenciones químicamente puras, pueden ser negativas o positivas, pero nuestra sola presencia ya implica una modificación al contexto” explicó Rosario. Por tal motivo, en la resolución de un conflicto es imperativo partir de la premisa que ninguna intervención está exenta de hacer daño independientemente de que la intención sea buena.

Para los participantes una de las herramientas más relevantes del curso fue de la Acción sin daño (ASD). La cual bajo un enfoque sensible al conflicto permite reconocer los posibles impactos de un proyecto o proceso de intervención y generar opciones para minimizar el daño. Miguel de León, quien ya ha empezado a utilizar la herramienta en los procesos que acompaña explicó que “la ASD me llamó la atención porque uno nunca pensaría que sus acciones para atender un conflicto pueden resultar causando más daño del que ya existe. Yo ya se la he recomendado a las comunidades y, sobre todo, a las empresas”. Para Juana esta herramienta la hizo ver el conflicto de una manera distinta porque, según explicó, le impactó comprender que “no vamos a acabar con los conflictos por el contrario debemos aprender a convivir con ellos y para esto debemos analizarlos, entenderlos, para así poder transformarlos”. Y aunque dice que aún no la aplicado, está segura de que será de utilidad para planificar cada acción en sus proyectos y constantemente autoevaluar su propia actuación como mediadora y facilitadora en los conflictos.



“No vamos a acabar con los conflictos por el contrario debemos aprender a convivir con ellos y para esto debemos analizarlos, entenderlos, para así poder transformarlos” Juana Tax, encargada departamental de la defensoría de la mujer indígena, sede regional Totonicapán.

LA VERSATILIDAD DE LA VIRTUALIDAD

La pandemia aceleró el tránsito hacia la modalidad virtual obligando a reinventar las metodologías y formatos de los procesos de capacitación. Para el curso “Gestión de crisis y conflictividad” se utilizaron sesiones sincrónicas de 2.5 horas para crear espacios de aprendizaje colectivo y tejer redes entre los participantes, y sesiones asincrónicas para complementar los contenidos con entrevistas a expertos en el campo de resolución de conflictos. “Eso fue precisamente lo que más me gustó, cada semana podíamos escuchar un experto distinto compartiendo su experiencia y perspectiva sobre el tema que íbamos a ver en clase” recaló Carlos. Adicionalmente, como explicó Juana, los videos se podían descargar en el celular y eso facilitó el acceso a los contenidos. “Yo descargaba solo el audio y me iba escuchándolo en el transporte hacía mi trabajo. A veces no tenía tiempo de leer las lecturas, pero siempre me quedó muy sencillo escuchar a los expertos” añadió. También se habilitó un grupo de WhatsApp para tener una comunicación directa y más personalizada con los participantes. “Tener un canal de comunicación alternativo y directo permitió que el curso fuera más accesible pues, por ejemplo, durante el trabajo en clase tomábamos una foto del resultado y listo, lo mandamos al grupo. Además, no teníamos que esperar una semana para aclarar dudas pues por ahí nos comunicábamos directamente con los facilitadores” destacó Juana. La variedad de formatos y perspectivas, las metodologías dinámicas y la comunicación constante entre los participantes y los facilitadores fueron para Miguel lo que permitieron superar los obstáculos de la virtualidad y crean un ambiente de comunidad y apoyo en el grupo.

ANTICIPAR LAS SECUELAS DE LA PANDEMIA

Los participantes manifestaron su deseo de continuar profundizando su formación en resolución de conflictos y en el análisis de la crisis transpandémica. “Estos espacios de reflexión son muy importantes en estos tiempos de aislamiento y tanta incertidumbre. Aunque no conocí a nadie en persona, hice buenas conexiones” expresó Juana. Y, aunque la crisis de la pandemia apenas comienza, los participantes sugirieron empezar a reflexionar sobre las secuelas que dejará la crisis y prepararse en cómo afrontarla. Carlos recalcó que “es importante continuar profundizando en nuestro entrenamiento y comenzar a reflexionar en colectivo sobre la postpandemia y los conflictos que surgirán. Necesitamos estar preparados para anticiparnos a las posibles consecuencias que dejará esta pandemia”.



“Es importante continuar profundizando en nuestro entrenamiento y comenzar a reflexionar en colectivo sobre la postpandemia y los conflictos que surgirán. Necesitamos estar preparados para anticiparnos a las posibles consecuencias que dejará esta pandemia” recalcó Carlos Ríos, miembro de la Comisión departamental de seguridad y atención a la conflictividad social del departamento de Quiché.



USAID
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS
UNIDOS DE AMÉRICA

CREATIVE



PARTNERSGLOBAL
Together for Democratic Change

SUCCESS STORY

The impacts of the pandemic from the lens of conflict resolution.

By: Partners Global



* Photographs: Proyecto Tejiendo Paz



PROYECTO Tejiendo Paz

OBSTÁCULOS PSICOLÓGICOS Y EMOCIONALES PARA LA COLABORACIÓN

Entrevista con Jaidivi Nuñez para el curso *Gestión de crisis y conflictividad en el Altiplano Occidental*

  COMISIÓN PRESIDENCIAL COORDINADORA DE LA POLÍTICA DEL EJECUTIVO EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS   



Salir del modo de pantalla completa (f)

Lockdowns, quarantines, the closure of schools and workplaces, and the rapid increase in coronavirus infections and deaths were the first visible consequences of the pandemic. However, in a short time, the pandemic crisis affected various sectors and exacerbated existing problems, exposing the limitations of government to manage the crisis. Faced with this new pandemic context, the conflict dynamics became more complex and -in many cases- were transformed, forcing us to imagine new ways to manage, resolve and transform them.

The online course "Crisis and Conflict Management" —which so far has two editions— represents a commitment from the Tejiendo Paz project to provide governmental and non-governmental institutions with tools to respond to the emerging needs of the Covid-19 from the perspective of positive conflict transformation and with a “do no harm” approach. According to Rosario Espinosa, facilitator of the training process, "with the arrival of something as new and unknown as a pandemic, we had to propose an approach that would adjust to the new context and provide the tools to navigate it”.

The second edition of the online course was designed based on the lessons learned from the first, and it counted with the participation of representatives from civil society organizations as well as government. Likewise, the time intensity of the weekly sessions was shortened to reduce the screen fatigue and a more intuitive virtual platform was employed in order to increase the effectiveness and accessibility of the course.



THE PANDEMIC AND ITS EFFECTS.

A focus on analyzing the impacts of the pandemic was what primarily motivated Juana Tax, the regional manager of the indigenous women's ombudsman's office in Totonicapán, to register for the second edition of the course. "Of course, I was interested in having new tools for conflict resolution, but above, I needed an analysis framework to understand how the pandemic was going to affect us and how to manage its effects," she explained.

Similarly, Carlos Rios, a member of the departmental Commission for security and attention to social conflict in the department of Quiché, stated that once he found out that there would be a second edition of the course, he asked to be enrolled because, despite having years of experience attending social conflicts in Guatemala, his department was facing new situations generated by the pandemic that required a new approach. "We no longer had roadblocks, but we had to work on an immediate response in, for example, bringing food to the communities. But what was the best way to do it? " He asked.

"With the arrival of something as new and unknown as a pandemic, we had to propose an approach that will adjust to the new context and provide tools to navigate it," explained Rosario Espinosa, an expert in mediation and resolution of conflicts and facilitator of the training process of the Tejiendo Paz project.

The general framework of guidelines for the two editions of the "Crisis and Conflict Management" course was the Pedagogy for Peace, in which respect for diversity of points of view and active listening prevail. "As a facilitator, my role is to build a safe space for the participants for them to share their expertise, their knowledge and question their own beliefs," explained Rosario. Components of the course included exercises to analyze the differentiated impacts of the pandemic on the population and tools for negotiation, collaboration, and positive conflict transformation.

An Ixil lawyer who attended the course, Miguel de León, said that these dynamics allowed him to question his biases and gain a broader and clearer vision of how the pandemic affected different populations. For example, he explained that "with the interviews exercise I was able to know the reality that women are experiencing in their homes, the overload of work and the domestic violence of which they are victims. This made me more empathetic and aware." Likewise, Miguel stressed that the 'ladder of inference' had made him reflect on how prejudices are triggered by beliefs and how it affects relationships and hinders conflict resolution.

"With the interviews exercise, I was able to know the reality that women are experiencing in their homes, the overload of work, and the domestic violence of which they are victims. This made me be more empathetic and aware," explained Miguel de León, member of the Inter-Institutional Commission Ixil and the Departmental Commission for Security and Attention to Conflict of the Department of Quiché.



On the other hand, Juana asserted that before the course she had not been aware of the various impacts of the pandemic on her community. She expressed that “In the spaces for reflection, I was surprised to see that it was not only me who was experiencing this difficult situation. There are many scared people, there are people in economic crisis, many of my neighbors lost their jobs. As a result of this, at the end of every month, I buy food supplies and give them to people.” Carlos Ríos ended up offering small jobs to bricklayers in his sector after learning how the crisis was affecting them. “Without a doubt, the exercises helped me to be more empathetic,” he said.

GOOD INTENTIONS ARE NOT ENOUGH

According to Rosario, " There are no chemically pure interventions, they can be negative or positive, but our mere presence already implies a modification to the context." For this reason, in the resolution of a conflict, it is imperative to start from the premise that no intervention is exempt from doing harm regardless of whether the intention is good. For the participants, one of the most relevant tools of the course was the concept of “do no harm,” This concept, under a conflict-sensitive approach, allows practitioners to recognize the possible impacts of a project or intervention process and generate options to minimize potential damage. Miguel, who has already started to use the tool in the processes that he facilitates, explained that “the ‘do no harm’ tool caught my attention because one would never think that our actions to address a conflict could result in causing more damage. I have already recommended it to the communities and, especially, to the companies”. For Juana, this tool made her see the conflict in a different way. She realized that “we are not going to end conflicts, on the contrary, we must learn to live with them and for this, we must analyze them, understand them, in order to be able to transform them.” Although she says that she has not yet applied the “do no harm” tool, she is sure that it will be useful to plan each action in her projects and constantly self-evaluate her own performance as a conflict mediator and facilitator.



"We are not going to end conflicts, on the contrary, we must learn to live with them and for this, we must analyze them, understand them, in order to transform them" Juana Tax, regional manager of the indigenous women's ombudsman's office in Totonicapán.

THE VERSATILITY OF VIRTUALITY

The COVID-19 pandemic accelerated the transition towards virtual modalities, forcing practitioners to reinvent the methodologies and formats of training processes. For the course “Crisis and Conflict Management,” 2.5-hour synchronous sessions were used to create collective learning spaces and weave networks among the participants. Likewise, asynchronous sessions were used to complement the content with interviews from experts in the field of conflict resolution. “That was precisely what I liked the most, each week we could hear a different expert sharing his experience and perspective on the subject that we were going to see in class,” stressed Carlos. Additionally, as Juana explained, the videos could be downloaded to the participant's mobile phones, facilitating easy access to the content. “I only downloaded the audio and I listened to it on my way to work. Sometimes I didn't have time to do the readings, but it was always very easy for me to listen to the experts,” she added. A WhatsApp group was also enabled to have direct and more personalized communication with the participants. “Having an alternate and direct communication channel allowed the course to be more accessible because, for example, during classwork, we would take a photo of the result, and voila, we would send it to the group. In addition, we did not have to wait a week to clarify doubts, because there we communicated directly with the facilitators,” highlighted Juana. The variety of formats and perspectives, the dynamic methodologies, and the constant communication between the participants and the facilitators were what helped Miguel to overcome the obstacles of virtuality and create an atmosphere of closeness and community within the group.



USAID
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS
UNIDOS DE AMÉRICA

CREATIVE



PARTNERSGLOBAL
Together for Democratic Change

ANTICIPATING THE AFTERMATH OF THE PANDEMIC

The participants expressed their desire to continue deepening their training in conflict resolution and in the analysis of the trans-pandemic crisis. "These spaces for reflection are very important in these times of isolation and so much uncertainty. Even though I didn't meet anyone in person, I made good connections," said Juana. And, although the pandemic crisis is just beginning, participants suggested the need to begin to reflect on the consequences that the crisis will leave and anticipate them. Carlos stressed that "it is important to continue deepening our training and to begin to reflect collectively on the post-pandemic and the conflicts that will arise. We need to be prepared to anticipate the possible consequences that this pandemic will leave behind."

"It is important to continue deepening our training and to begin to reflect collectively on the post-pandemic and the conflicts that will arise. We need to be prepared to anticipate the possible consequences that this pandemic will leave behind." Carlos Rios, miembro de la Comisión departamental de seguridad y atención a la conflictividad social del departamento de Quiché.

