

Diez lecciones de los casos de estudio reflexivo de Acción Sin Daño

1. Los donantes importan

- a. No se trata sólo del dinero. Los Donantes (y las Sedes Centrales) pueden ser catalizadores de nuevas herramientas, presentándolas a sus socios y promocionando su adopción y aprendizaje, Este es un rol que los socios aprecian.
- b. ¡Poner a disposición una herramienta no es suficiente! Los profesionales necesitan apoyo constante a través del tiempo.

2. La capacitación es necesaria pero no es suficiente. La capacitación es muy efectiva para crear conciencia, sin embargo la capacitación no necesariamente conduce al uso de las herramientas sin el apoyo de los donantes, las sedes centrales y /o los lideres.

3. Los líderes son necesarios pero no son suficiente. La sensibilidad al conflicto es una responsabilidad de cada uno de los miembros del personal. Los profesionales necesitan y aprecian a los lideres, sin embargo toda la capacidad de una organización en términos de una herramienta o metodología no se puede "concentrar" en una sola persona. Probablemente, esa persona tenga otras responsabilidades y no pueda proporcionar el apoyo necesario a toda una organización. Además, en el peor de los casos aunque es muy común que suceda, si la persona deja la organización, la capacidad se va con ella. Mediante la distribución de la responsabilidad entre todos los empleados, ninguna persona o departamento es responsable en forma individual de la resolución de un problema y la rotación de personal no puede despojar a la organización de tal capacidad.

4. El mantenimiento de las herramientas es necesario. Nada se incorpora de una sola vez. Los donantes y sus socios a menudo se distraen a causa de herramientas o áreas temáticas de interés nuevas. Los socios siempre van a informar sobre lo que los donantes solicitan y las herramientas o ideas "antiguas" parecerán caer en desuso.

5. Las rutinas son importantes. Si algo se hace periódicamente, se convierte en parte de los procedimientos de una organización. Las rutinas se deben hacer cumplir de arriba hacia abajo.

6. La comunicación es fundamental. La información y el soporte debe fluir tanto de arriba hacia abajo como de abajo hacia arriba.

7. El uso de Acción Sin Daño fluctúa con los cambios en la intensidad de un conflicto. En contextos de violencia activa, durante e inmediatamente después de los conflictos activos, el uso de Acción Sin Daño aumenta. Durante periodos sostenidos de paz o sin violencia, el uso de Acción sin Daño disminuye. En contextos sin picos de violencia en un periodo prolongado, pero con muchos conflictos latentes en progreso, los profesionales usan Acción sin Daño continuamente.

8. Las personas de adentro son mejores para establecer prioridades que las personas de afuera. Cuando se les pide a locales y extranjeros que hagan una lista de D/C, a menudo hacen la misma lista o listas muy similares. Sin embargo, los locales son mucho mejores para priorizar que Divisores son los más peligrosos y que Conectores se pueden mejorar.

9. **Los comportamientos internos reflejan los comportamientos externos.** El modo en que los empleados se comportan entre sí, es un indicador de cómo se comportaran con los beneficiarios. El mal comportamiento de los gerentes hacia los empleados (falta de respeto o humillación) pueden crear una atmósfera o cultura de comportamiento negativo, que se expresa en la interacciones de la organización con personas locales. Pocas organizaciones tratan a sus empleados *peor* de lo que tratan a sus beneficiarios.
10. **Si no se usa, no sirve.** Simplificar las herramientas para que las personas las usen, pero hacer posible que las personas tengan acceso a herramientas más sofisticadas o a una comprensión más profunda. Exigir demasiado de las personas que están aprendiendo una herramienta nueva va dar como resultado una baja utilización.