# FUNDACIÓN CHAMINADE
# JARDIN PORTAL DE LOS SUEÑOS

# PROTOCOLO
# FRENTE AL CONFLICTO LABORAL

## CORDINADORA
## AURA PÉREZ

## TALENTO HUMANO DE LA
## UNIDAD OPERATIVA

## BOGOTÁ 2020

**JARDIN CHAMINADE EL PORTAL DE LOS SUEÑOS**

**PROTOCOLO FRENTE AL CONFLICTO LABORAL**

## OBJETIVO GENERAL

Proporcionar estrategias básicas para la regulación pacífica del conflicto, que les permitan al Talento humano del **Jardín Chaminade el portal** el desarrollo de habilidades y actitudes básicas, para la comprensión del fenómeno del conflicto y sus diferentes formas de abordaje para el alcance de acuerdos.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Identificar los elementos que conforman el conflicto a partir de sus definiciones, causas y diferencias con otros vocablos asociados.

2. Caracterizar el conflicto mediante los elementos que determinan sus condiciones previas, las destrezas y actitudes de los sujetos sociales intervinientes y los mecanismos para su resolución.

3. Analizar los factores que determinan la generación de nuevos escenarios sociales tras la superación del conflicto.

4. Comprender el conflicto a partir de la interacción entre los factores personales, procesuales y problematizadores que surgen como constituyentes de su estructura y dinámica.

5. Desarrollar habilidades y estrategias básicas para la regulación pacífica del conflicto mediante el proceso formal de mediación, facilitación y arbitraje.

Escenarios para el intercambio de acciones de resolución de conflictos en contextos comunitarios basados en la reflexión crítica de casos.

Por lo general, el conflicto se observa como un suceso extraño y ajeno que irrumpe en la vida y del cual se quiere salir rápidamente. Para vivir el conflicto como una oportunidad es importante reconocer la relación que cada una de esas situaciones tienen consigo mismo, y como esos hechos van configurando o dando forma (gestalt) a la vida personal. Esta perspectiva implica no abordar el conflicto cerrado en su producción y manifestación, sino en relación con el contexto y en relación con la vida de los participantes. En otras palabras, las situaciones conflictivas son oportunidades para alcanzar ciertas capacidades que están por desarrollarse a través de ellos, y son centrales para la tarea de vida que tiene cada ser humano. En la medida en que cada persona encuentre su tarea de vida, se hace más ser humano y logra plenitud en su desarrollo. En la medida que construya un Yo fuerte y alegre, puede llegar a ser un ser verdaderamente social. Cuando se contempla el conflicto en relación con unas metas de vida es más fácil de sobrellevarlos y encontrar caminos para su vivencia más fructífera.

A continuación se presenta el protocolo del **JARDIN COFINANCIADO EL PORTAL DE LOS SUEÑOS** para el acercamiento a los conflictos sin abordar directamente el conflicto, evitando inundarlo de esa experiencia y detonar el estado emocional alterado que surge de ella. Se parte del reconocimiento del conflicto como una oportunidad para fortalecer la propia individualidad: desde la comprensión del momento de vida individual, o desde su contexto social e histórico.

Para llegar a esta comprensión y actitud se parte de varios momentos.



1. **Reconocer quien soy antes de la aparición del conflicto.**

Se inicia tomando conciencia de que persona estoy siendo en el momento de vida en que ocurre el conflicto. Esta perspectiva se desarrolla en la medida en que se ejercite la retrospectiva del día antes de dormir. Pues con esas capacidades, es posible auto-observarse y ser testigo de sí mismo. La comprensión del significado del evento conflictivo en la propia vida surge de la observación de lo que se percibe.

**Preguntas orientadoras para la reflexión:** ¿Qué tipo de persona soy en ese momento en que surge el conflicto?, ¿Qué actitudes y pensamientos tengo?, ¿Qué relación tengo con el entorno y las personas de esa situación?, (Es importante hacerlo con mucha seriedad y se puede detectar que se alcanza el objetivo cuando el ánimo se vuelve más pensativo, cuando se alcanza un quiebre y se descubre una relación personal con ese evento conflictivo, lo cual le ubica en una relación diferente con el conflicto).

Sin desconocer que cada persona tiene conductas emocionales y un primer paso es:

- **ACEPTO LA EMOCION TAL CUAL ES:** Toda emoción (rabia, ira, vergüenza, miedo, tristeza, aburrimiento) es bienvenida en cuanto me informa que algo está ocurriendo en mí, por lo tanto no debe haber juicio. Tengo derecho a sentir, más no a reaccionar contra nadie de ninguna manera (ni con las palabras ni con los actos).

- **Hago silencio.** "Es ponerle freno al automático."
  a. Paro
  b. Callo (no digo nada)
  c. Respiro
  d. Tomo distancia física de la persona que me produjo la emoción
  e. Busco un espacio para hacer silencio

2. **Describir detalladamente con los sentidos la situación de conflicto.**

Describir en detalle todo lo que ocurrió en ese momento, especialmente el entorno físico perceptible, no fijando la atención en el estado emocional, sino en las percepciones sensoriales, pueden ayudar a establecer cuál es la relación personal con esa situación. Pues lo que hay afuera nos despierta para ver las cosas que se llevan dentro, para quienes quieran y decidan verlo. Recapitular con todo detalle lo que ocurrió secuencialmente, evocando todo lo percibido con cada uno de los sentidos: vista, olfato, oído, tacto, gusto y en los procesos cenestésicos, de equilibrio y movimiento. Y desde esa evocación revisar donde inició el conflicto,

seguir segundo a segundo que lo incremento hasta llegar al estado final del conflicto. Esa evocación desde los sentidos ayuda a traer el yo dentro de la personalidad y con el yo presente la situación conflictiva adquiere unas nuevas dimensiones, y se logra una nueva relación de espacialidad y temporalidad con el conflicto.

**Preguntas orientadoras para la reflexión:**

Empezar a evocar con detalle las percepciones sensoriales que se tuvieron previos, durante y al final del hecho conflictivo. Desde el tacto: ¿Qué temperatura había, que variaciones?, ¿Qué texturas?, ¿Qué otras sensaciones con el tacto? Desde el equilibrio y el movimiento: ¿había posibilidades de moverse?, ¿Con qué amplitud?, ¿Se tenía equilibrio corporal, había balance?, Desde el olfato: ¿qué olores?, ¿relacionados con qué más?, Desde el gusto: ¿qué sabores?, ¿relacionados con qué más?, Desde la vista ¿qué cantidad de luz había?, ¿qué colores?, ¿qué formas?, ¿Qué objetos se recuerdan?, ¿La amplitud del espacio?.

¿Desde cuál de esas percepciones se aprecia que se inició el conflicto?, Como se fue sucediendo segundo a segundo desde las percepciones, no desde la emocionalidad. (Se alcanza el objetivo cuando algunos sentidos son avivados y estas percepciones traen comprensiones o evocaciones de aspectos relevantes de la vida personal, que le dan otra perspectiva al conflicto).

**PIENSO AL OTRO DESDE LA INOCENCIA**. Pienso: El no pudo hacer nada distinto en ese momento. No tenía la intención de dañarme.
No debo justificar el acto del otro, no debo interpretarlo, no debo tratar de entenderlo.

**2. Reconocer el contexto amplio en el cual ocurre el conflicto.**

Los conflictos no solo son eventos personales, sino que se encuentran en un contexto social o familiar. Los contextos pueden ser de diferente amplitud: familiar, social, de una región o un país, o histórico de la humanidad, y cada uno permite reconocer la perspectiva de ese aprendizaje personal a llevar a cabo. Es recomendado no acercarse directamente el contexto familiar, sino a los otros contextos. (El contexto familiar puede ser abordado en una intervención terapéutica psicológica, pero conservando la intención de encontrar nuevas perspectivas que iluminen lo que ocurre en el conflicto). Comprender de una nueva manera aporta alivio y comprensión ante el evento

**Preguntas orientadoras para la reflexión:**

Estas reflexiones requieren ahondar un poco en el conocimiento de la historia de esos contextos. Por ejemplo se puede preguntar ¿qué intenciones y valores guiaban tus actos dentro de la situación conflictiva?, ¿Qué capacidades te invita a desarrollar?, ¿Esas intenciones y valores qué relación tienen con los problemas existentes hoy en el grupo social (a la región o país) al que perteneces?, ¿Cómo

se viven allí esas intenciones y valores?, ¿Qué relación tienen con las necesidades actuales del mundo y la humanidad?.

**ME PONGO EN LOS ZAPATOS DEL OTRO HABIÉNDOME QUITADO LOS PROPIOS.**

En este momento escucho la versión del otro y explico mi versión.

a. Pregunto ¿Quieres hablar? (no se habla con un "animal bravo").
b. Escucho con la intención de entender el punto de vista del otro, sin interpretaciones.
c. Hablo en primera persona, es decir "yo me sentí...." No debe haber acusaciones ni juicios "Ud. es...." "por su culpa....."
d. Si es necesario, busco un tercero que ambos consideremos neutro

**4. Reconocer la decisión final del yo.**

Reconocer lo que se produjo después de ocurrido el conflicto. Todo conflicto culmina de una u otra manera en una decisión de la voluntad del yo, aunque está decisión permanezca oculta o no reconocida conscientemente. Se siente un impulso a re direccionar aspectos de su vida. Las decisiones de la voluntad pertenecen al ámbito de la inconsciencia y se hacen sagradas, por ello no pueden ser indagadas de manera directa. Esas decisiones inconscientes se transforman en hábitos que dan seguridad, que atan a la persona y que terminan dañándola, pues a veces se necesita hacer aquello que inconscientemente se decidió nunca más hacer.

**Preguntas orientadoras para la reflexión:**

Empezar hablando del acontecimiento de una manera general y breve y luego introducir preguntas como: Después de esa situación, ¿qué hiciste?, ¿Qué te impulsó a hacerlo?, ¿En qué te ocupaste?, ¿Cuál fue la ganancia y el costo de las acciones que luego se asumieron?, Si yo hubiera estado en tu lugar yo habría pensado y decidido esto... y tú que pensaste?, Los acercamientos tentativos, aunque errados de quien acompaña, facilitan irse acercando al verdadero acto de decisión de la persona.

**Auto observación/auto indagación/ autoconocimiento.**

a. Hago un silencio corto
b. Escribo o pinto lo primero que se le venga a la cabeza sin ninguna restricción. El dibujo y el escrito son para mí únicamente.
c. Observo mis dibujos y/o leo mis escritos. Me pregunto ¿qué aprendí de mi?, ¿qué aprendí del otro? ¿qué aprendí de la situación?

**5. Identificar la tarea de vida**

Reconocer que es lo que se quiere hacer en la vida y como mantenerse fiel a ello, permite que cada evento adquiera más sentido. Profundizar en estas reflexiones no se hace en un momento o un día, requiere cada vez más coraje de persistir en las preguntas, y llega a maravillarse de lo que descubre en sí mismo.

**Preguntas orientadoras para la reflexión:**

Se inicia observando y reflexionando lo que cada persona hace relacionado con la profesión que ha elegido, pero la tarea de vida, no es la profesión en sí, sino esos talentos que le dan el valor agregado en su profesión y lo que lo hace único, lo que trae para aportar al entorno social en el cual vive. Con que personas se relaciona más (niños, jóvenes, adultos, ancianos)?. ¿A qué tipo de necesidades de esas personas se orienta?, ¿Qué principios guían las cosas que hace hacia ellos?, ¿Qué estrategias usa?, ¿Describir las acciones que se realizan?, ¿Quiénes son las personas (familiares, autores, maestros, profesionales conocidos) que han inspirado esas acciones?, ¿Cuáles son esas cualidades que los caracteriza a ellos?, ¿Qué ideales tienen como bandera?, ¿Qué es lo que realmente se proponen en las acciones emprendidas?, ¿Cuando sienten que han obtenido logro?, que es eso que los caracteriza que los hace único en lo que hacen?. Y luego establecer una relación de esa tarea de vida con los aprendizajes y capacidades que cada situación de conflicto le ha impulsado a desarrollar.

- **Reparación.**

Si considero que alguno de mis actos, mis palabras, mis gestos, mis juicios hirieron a la otra persona (con intención o sin intención). Me pregunto qué puedo hacer yo para intentar disminuir el dolor que yo he causado? Llevo a la acción el acto que considero puede aliviar el dolor del otro.

**6. DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS**

- Toda persona tiene derecho a realizar su actividad laboral libre de todo tipo de acoso, así como de cualquier discriminación prohibida en el ordenamiento jurídico, con especial atención, al acoso producido por razón de discapacidad, sexo, orientación sexual, religión, edad, raza u origen étnico. En definitiva, debe recibir un trato correcto, respetuoso y digno, que respete su intimidad y su integridad física y moral.

Todo el personal de la Fundación tiene derecho a una protección eficaz, en materia de seguridad y salud en el trabajo, y bajo la consideración de que todas las modalidades de acoso en el trabajo constituyen un riesgo Psicosocial, en la Fundación dentro de sus obligaciones preventivas debe contribuir a identificarlas y eliminarlas.

- Considerando el acoso como riesgo emergente en el ámbito laboral, en su condición de Administración Pública, la Fundación, se compromete a asignar los medios humanos y materiales necesarios para prevenir y hacer frente, en su caso, a las consecuencias derivadas de este tipo de conductas.

- LA FUNDACION velará por el mantenimiento de un entorno laboral exento de riesgos y se compromete a adoptar las medidas necesarias de carácter organizativo, para prevenir la aparición de conductas de acoso en relación con el personal que presta sus servicios en la misma.

- Con objeto de hacer posible la actuación ante cualquier tipo de conducta que pueda ser calificada como acoso, la Fundación, mediante este documento, desarrolla un procedimiento de prevención y solución de conflictos en materia de acoso, en el que se salvaguardarán los derechos de los afectados en el necesario contexto de prudencia y confidencialidad.

- Toda persona que se considere objeto de conductas de acoso tiene derecho, sin perjuicio de las acciones administrativas y judiciales que le correspondan, a plantear una queja que sea dilucidada mediante este procedimiento previsto al efecto, con participación de los representantes de los trabajadores y de la propia Fundación.

- La FUNDACION reconoce la importancia de desarrollar acciones formativas e informativas que ayuden a prevenir conductas de acoso y permitan garantizar un entorno de trabajo saludable, libre de este tipo de conductas.

**DEFINICIONES**

En el ámbito de aplicación de este procedimiento, se establecen las Siguientes definiciones:

**Conflicto:** interacción de personas interdependientes que perciben oposición de intereses, objetivos y/o valores y que ven la otra parte como un obstáculo a sus metas cuando al menos una de las partes experimenta que la situación creada merma su derecho a la dignidad en el trabajo y tiene dificultad para defenderse de esta situación. No se considera conflicto aquellas situaciones aisladas, meramente ocasionales o derivadas de desencuentros razonables en una relación laboral.

Laboral.

□□**Acoso psicológico en el trabajo**: riesgo laboral en el que se produce una exposición a conductas de violencia psicológica, dirigidas de forma reiterada y prolongada en el tiempo, hacia una o más personas por parte de otras que actúan frente aquellas desde una posición de poder, no necesariamente jerárquica. Dicha exposición se da en el marco de una relación laboral y supone un riesgo importante para la salud.

□□**Acoso sexual**: cualquier comportamiento, verbal o físico de naturaleza sexual que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.

□□**Acoso por razón de sexo**: cualquier comportamiento realizado en función del sexo de una persona, con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y crear un entorno intimidatorio degradante u ofensivo.

□□**Acoso por razones ideológicas y/o por pertenencia a organizaciones Políticas o sindicales:** acción destinada a discriminar, excluir o aislar a una persona por su pertenencia a una organización política o sindical, o por su Adscripción ideológica. Las definiciones establecidas en este apartado no constituyen una lista cerrada, siendo posible la consideración de otros supuestos.

## 7. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este procedimiento de carácter preventivo, está dirigido a evitar el agravamiento de conflictos interpersonales en el ámbito laboral que pudieran ocasionar riesgos