PROTOCOLO DE RESOLUCIÓN PACÍFICA DE CONFLICTOS DEL JARDÍN INFANTIL FANA	

OBJETIVO:

Ofrecer herramientas y estrategias concretas para la resolución de conflictos para las y los colaboradores aprendan a resolver sus diferencias o conflictos de manera pacífica y a través de la toma de conciencia de las propias conductas y sus consecuencias.

PROCEDIMIENTO: PROTOCOLO DE RESOLUCIÓN PACÍFICA DE CONFLICTOS DEL JARDÍN INFANTIL FANA

ALCANCE: Responsable del servicio, profesionales y auxiliares en primera infancia, auxiliar administrativa, personal servicio de alimentos, generales, guardas de seguridad y padres, madres y acudientes

EATRATEGIAS PARA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS:

En el momento que se presente un conflicto o problema dentro de las actividades que se realizan en la unidad operativa con los colaboradores se plantean estrategias para lograr una solución para un problema planteado, enfocadas en la resolución de conflicto desde el "qué hacer" y no solamente trabajar sobre el "cómo hacer".

1. **Identificación y Definición del problema.**

Se define el problema que se quiere resolver, tratando de enumerar todas las características del mismo. Es necesario dilucidar cuáles son los aspectos relevantes que influyen y se recopila el máximo de información, buscando datos, organizándolos según la categorización del conflicto.

Al especificar objetivos para alcanzar en el proceso de resolución, procurando especialmente no incluir hipótesis causales, culpables, ni sugerir soluciones predeterminadas.

2. **Análisis de las causas.**

Se profundiza en la comprensión del problema teniendo en cuenta escuchar cada parte de los involucrados, elaborando una explicación satisfactoria y fundamentada de sus causas:

- Analizar las causas.
- Evaluar los intereses y posiciones de las partes.
- Analizar los hechos con preguntas abiertas.
- Detectar y analizar las resistencias al cambio.

3. **Buscar soluciones e implantar la mejor.**

Al tomar la decisión de cuál es la solución más efectiva para lograr mejorar la situación de conflicto, se plantean varias posibilidades para la solución óptima y se procede a:

Listar todas las posibles soluciones a la causa raíz detectada. Hay que promover que las partes trabajen en este sentido, y que sean ellas las que propongan alternativas para la resolución del conflicto.

La profesional que dirige el proceso de mediación sólo debe de aportar las herramientas necesarias para fomentar y promover la comunicación entre ellas.

Si las partes consiguen llegar a un acuerdo por sí mismas se elogian y valida la participación en el proceso.

Evaluar las diferentes alternativas en función de criterios que permitan la optimización de la solución final adoptada, teniendo en cuenta el impacto o eficacia en la resolución del problema

Al establecer la solución final se planifica se realiza seguimiento de las estrategias plateadas y se diseña un sistema de control para prevenir nuevas situaciones.

4. Monitorización y Seguimiento.

Se elaborará un acta con los resultados, que se dará a conocer tanto a las partes implicadas en el momento que se logre los acuerdos alcanzados, es aconsejable realizar un seguimiento y control para comprobar que las partes cumplen con el mismo. Se convocan encuentros o reuniones, recomendablemente transcurrido un mes o dos, de esta manera se analiza si continúan la tensión entre las partes y si la relación y comunicación es aceptable, para que de esta manera se prevé futuras situación de conflicto entre ellas. Se evalúa no sólo la solución adoptada sino todo el proceso. El hecho de llevar a cabo un procedimiento estructurado en la resolución de problemas nos permite descubrir si la solución no ha sido efectiva, en qué ha fallado ésta, o cuál debería ser la nueva redefinición del problema. En el caso de que a pesar de haber llevado a cabo el protocolo de resolución de conflictos y no se resuelva y se sospeche de una posible situación de acoso laboral, se informará al comité siguiendo el conducto regular establecido.

Otras estrategias para tener en cuenta:

- Conversar por separado con los involucrados según el caso
- Conversar con todos los involucrados al mismo tiempo
- Realizar actas como evidencia, estableciendo un compromiso
- Entender el conflicto
- Comunicación asertiva
- Generar ideas para posibles soluciones
- Elegir la mejor solución

- Usar a un tercero como mediador
- Explorar alternativas
- Manejar situaciones estresantes y tácticas de presión
- Identificar el problema
- Cuantificar y clarificar el problema
- Analizar las causas raíces
- Establecer metas
- Diseñar soluciones
- Implantar soluciones y evaluar resultados
- Tomar acciones de garantía

Ventajas de este proceso y objetivos específicos del proceso:

Permite el conocimiento entre las partes conflictuadas. El conocimiento genera compromiso.

Desarrolla la toma de conciencia de las consecuencias que generan las conductas. Con esto se desarrolla empatía.

Permite dar oportunidades a quien se equivoca. Con esta se desarrolla la flexibilidad y solidaridad.

Permite identificar las conductas concretas que generaron conflicto. Esto permite el autoconocimiento, en relación a lo que a uno lo vulnera, los cual no necesariamente vulnera el resto. Desarrolla comprensión de las diferencias.

Permite identificar las emociones que el conflicto ha generado y expresarlas verbalmente. Con esto se desarrolla más empatía y la expresión de la emocionalidad.

Permite explicar las expectativas que ambas partes tenían de la conducta del otro. Esto des da la oportunidad a las partes de hacer una elección distinta una próxima vez