PROTOCOLO DE RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

INTRODUCCIÓN

Con el fin de garantizar un buen clima laboral, se han establecido una serie de pautas y recomendaciones para que toda la comunidad escolar las conozca y ponga en práctica.

Normalmente en las organizaciones pueden darse situaciones de controversia entre personas. Estas controversias se producen cuando hay diferencias incompatibles percibidas que resultan en interferencia u oposición mutua. En otras palabras, la controversia es un proceso en el cual una parte percibe que sus intereses están en oposición o se afectan adversamente por otra u otras partes.

La controversia es algo inevitable dentro de una organización, por lo tanto, es necesaria una buena planificación para intentar solventarlo, no enquistarlo y preverlo.

ALCANCE: Este protocolo establece estrategias para lograr en el personal de Ceswaldorf su bienestar e integridad personal.

OBJETIVO: El objetivo que se persigue es proporcionar una herramienta que ayude a resolver situaciones de controversia entre personases y no personases en una fase inicial del mismo, interviniendo en el momento en que éste no se ha instaurado de forma permanente, evitando así mayores consecuencias negativas sobre las relaciones de trabajo, y en definitiva sobre la salud de los personases.

RESPONSABLES: La Directora y/o Representante Legal, la Responsable del Jardín Infantil y demás Coordinadores deben dar a conocer este documento y proporcionar estrategias que permita su uso y desarrollo dentro de Ceswaldorf.

DESARROLLO DEL PROTOCOLO:

- 1.1. A instancias de la persona afectada: A través de un escrito dirigido a su jefe directo. En el escrito la persona describirá la situación y los personases afectados por la misma.
- 1.2. A instancias del jefe inmediato de la o las personas afectadas: A través de escrito dirigido a la Dirección General o Gerente de recursos Humanos. En el escrito la persona describirá la situación y los personases afectados por la misma.
- 1.3 A instancia del Comité de investigación interna para situaciones de acoso, si así lo recoge en su informe de conclusiones.

Una vez se revise el escrito por parte de la Dirección o Gerencia de Talento Humano, en el caso de que ésta lo determine necesario, designará a una persona que será el encargado de dirigir las actuaciones previstas en el presente protocolo.

Características del proceso:
- Es un proceso de cooperación: Tanto para la persona, que colabora y guía a las partes, como para las mismas, pues es un proceso de entendimiento y comunicación.
- Es un proceso voluntario: Las partes acuden libremente al proceso y pueden desistir si lo necesitan, justificándolo por escrito.
- Las partes toman la decisión: Las partes son las únicas que pueden decidir, son libres de determinar un acuerdo equitativo sin estar influenciados por la persona que dirige el proceso.
- Confidencialidad: Tanto la persona que dirige el proceso como las partes deben estar sujetos a esta característica, El primero debe conservar la información recibida por las partes, y éstas deben respetar la información y no utilizarla dentro del proceso.
- Carácter personalísimo: Solo las partes afectadas pueden acudir al proceso. Este aspecto es clave, se trata de analizar la situación sólo entre aquellos que hacen parte del proceso

Características de la persona que va a dirigir el proceso:
- Imparcialidad: No se puede comprometer con ninguna de las partes. Es absolutamente necesaria su neutralidad en el proceso. Debe ser ajeno al equipo de trabajo donde se plantea la controversia, evitando así identificarse con una de las partes, asimismo no puede tener relaciones personales con las partes implicadas en la controversia.
- Empatía: Debe empatizar, entender a las partes y no juzgarlas. Las partes tienen que sentir confianza por parte de la persona para poder expresarse libremente y aportar toda la información necesaria.
- Escucha activa: Prestar atención tanto al lenguaje verbal y no verbal, escuchar y no interrumpir, crear un clima de confianza, entender en su conjunto y en profundidad la situación planteada por las partes.
- Prudencia: Evitar manifestar opiniones sobre las cuestiones sobre las que tenga conocimiento. Cuidar especialmente el lenguaje no verbal.
- Confidencialidad: La persona también tiene el deber de asegurar y velar por el secreto del proceso.

Es muy importante, además de lo anterior, que la persona que dirija el proceso de resolución de la controversia tenga credibilidad y la confianza de las partes en que efectivamente va a contribuir y está comprometido en la resolución de la controversia.

METODOLOGÍA DE RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS:

La metodología de resolución de controversias o problemas es un conjunto de actividades que se suceden con una secuencia lógica, encaminada a lograr una solución para un problema planteado.

Pag. Web: www.ceswaldorf.org
E-mail: ceswaldorf@ceswaldorf.org
Nit.: 830.108.464 -0

El foco de la metodología de resolución de controversias es desvelar “qué hacer” y no solamente trabajar sobre los “cómo hacer”.

El método se estructura en 4 fases:

Primera Fase: Identificación y Definición del problema.

Hay que definir el problema que se quiere resolver, tratando de enumerar todas las características de este. Es necesario dilucidar cuáles son los aspectos relevantes que influyen en el mismo. Se trata de recoger el máximo de información, buscar datos, organizarlos, expresarlos en términos cuantificables, etc.

Una correcta descripción de los problemas es fundamental para poder abordar su solución correctamente, eso implica recabar información de las cuatro áreas siguientes en la descripción del problema:

1. Naturaleza del problema.

2. Visibilidad del problema.

3. Alcance del problema.

4. Importancia del problema

Se deben especificar los objetivos a alcanzar en el proceso de resolución, procurando especialmente no incluir hipótesis causales, culpables, ni sugerir soluciones predeterminadas.

Segunda Fase: Análisis de las causas.

En esta fase se trata de profundizar en la comprensión del problema, elaborar una explicación satisfactoria y fundamentada de sus causas:

• Analizar las causas.

• Evaluar los intereses y posiciones de las partes. Qué reclaman las partes. Esto es relevante, pues hay que tener en cuenta que necesitan las partes, no lo que desean.

• Analizar los hechos con preguntas abiertas.

• Analizar el poder y la capacidad de influencia de las partes

• Detectar y analizar las resistencias al cambio.

Se procede a identificar aquellas causas que tienen un efecto significativo sobre el problema, son controlables, y sobre las que se puede actuar para minimizar o eliminar su efecto. Para su identificación es conveniente:

1. Analizar los síntomas y el entorno del problema con la profundidad suficiente para aproximarse a las causas. Se cuantifican los síntomas y se estratifica la cuantificación sobre la base de las variables que pueden influir en el problema. Se analiza el proceso o subproceso donde aparecen los síntomas de este.

2. Formular las posibles causas identificadas. Es conveniente especificar la probabilidad de que sean causas reales y la facilidad de comprobación.

3. Evaluar el grado de contribución de cada causa al problema.

Tercera Fase: Buscar soluciones e implantar la mejor.

Es la fase de proponer soluciones y aplicarlas. Hay que decidir cuál es la solución más efectiva para lograr mejorar la situación actual, y lo primero a destacar de este asunto es que no existe una única solución posible.

Para conseguir, entre varias posibilidades, la solución óptima se procede a:

1. 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 de la controversia. La persona que dirige el proceso sólo debe de aportar las herramientas necesarias para fomentar y promover la comunicación entre ellas. Esto es significativo, si las partes consiguen llegar a un acuerdo por sí mismas sienten que ganan las dos.

2. Evaluar las diferentes alternativas en función de criterios que permitan la optimización de la solución final adoptada, sobre la base de:

- Impacto o eficacia en la resolución del problema
- Costo de la solución
- Relación costo/beneficio
- Resistencia al cambio de los impactos derivados de la solución
- Tiempo de implantación

3. Diseñar la solución escogida con definición de:

- Nuevos procedimientos.
- Planificación de los puestos de trabajo, si se tratase de un controversia de tarea.
- Modificaciones de recursos materiales y humanos

4. Diseñar el sistema de control de la nueva situación.

A continuación, se debe desarrollar el Plan de implantación de la solución. El plan de actuación implica definir las actividades y/o acciones que se deben poner en marcha, asignar roles (individuales o grupales), establecer la supervisión y asesoramiento preciso, y enumerar los recursos necesarios.

Cuarta Fase: Monitorización y Seguimiento.

En esta fase se comprobará la efectividad real de la solución implantada. Se elaborará un informe con los resultados, que se dará a conocer tanto a las partes implicadas como al Comité de Seguridad y Salud.

Cuando se haya alcanzado un acuerdo, es aconsejable realizar un seguimiento y control para comprobar que las partes cumplen con el mismo. Se podría realizar a través de un encuentro o reunión, recomendablemente transcurrido un mes o dos, así podremos analizar si el nivel de tensión entre ellas ha disminuido y si la relación y comunicación es aceptable. Con esto no solo realizamos un seguimiento, si no prevemos una futura situación de controversia 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.

Estrategias para la resolución de conflictos con padres de familia y/o con el guarda de seguridad.

Teniendo en cuenta el contexto social y familiar de nuestra población, es importante focalizar situaciones que pueden derivarse en conflictos entre **los padres de familia**, con **las personas prestadoras del servicio** o con el **guarda de seguridad**. Plantearemos las siguientes estrategias según esta descripción.

En los tres casos es importante:

1. Elegir a una persona como mediadora del conflicto que sea depositaria de la confianza de todas las partes. Su característica principal será la neutralidad y ecuanimidad.
2. La mediadora dispondrá de un lugar neutral y seguro para entablar una conversación asertiva con cada una de las personas o partes implicadas y así aliviar las tensiones iniciales de tal manera que se identifique el malestar o la situación que dio origen al conflicto.
3. Esta conversación se dará con cada una de las partes por separado, para facilitar la escucha y desarrollar confianza.
4. Durante la conversación, la persona elegida como mediadora creará una atmósfera en donde no se sienta juzgado el interlocutor, se aplique la escucha activa, se logren resumir los puntos relevantes, se prioricen problemas a abordar y de esta manera pueda propiciar que cada una de las partes propongan puntos de acuerdo, en donde puedan vislumbrar la mutua satisfacción en lo que ellos requieren, necesitan o exigen de la otra parte.
5. La mediadora luego de esta tarea realizada por separado y habiendo logrado la calma en cada una de las partes, facilitará el encuentro de las partes para poder presentar una lectura de lo sucedido, aclarar situaciones que aún no se hayan compartido o aclarado y proponer posibles caminos de resolución del conflicto.
6. Es importante que una vez se hayan reconocido mutuamente situaciones que generaron malestar, se pueda llegar al ofrecimiento de disculpas o reconocimiento de situaciones que en el calor de la discusión no se haya logrado.
7. Una vez se haya identificado la o posibles soluciones se planificarán los procedimientos que se sugieren por cada una de las partes y se acompaña el proceso para ofrecer la seguridad de que los acuerdos se llevarán a cabo.
8. Es importante estar atento para realizar seguimiento y evaluación del proceso de tal forma que se corrobore el alcance de los logros propuestos en la mediación.

Cuando el conflicto sucede entre los funcionarios de la institución o los usuarios y el guarda de seguridad.

Teniendo en cuenta que el guarda de seguridad es una persona asignada por una empresa de seguridad a la cual se la ha contratado para tal fin, es importante realizar una Indagación sobre las causas que originaron el conflicto y las circunstancias de las partes involucradas. Posteriormente se realiza una fase de asesoramiento con el objetivo de minimizar el desacuerdo y proponer soluciones justas. En caso de que el guarda de seguridad se haya extralimitado en sus funciones, haya incurrido en abuso de confianza o cualquier falta que genere inseguridad en la protección de los niños, trabajadores yo de las familias se elaborará formalmente un memorando a la empresa prestadora del servicio y se solicitará cambio del personal de seguridad.

Cuando el conflicto sucede entre los padres de familia y una docente

En el caso, de haber identificado y comprobado que las docentes o personal contratado por la institución para el cuidado, atención y educación de los niños y las niñas, han generado situaciones conflictivas con los padres, madres o acudientes, se propondrán estrategias de acompañamiento, formación, asesoría y seguimiento necesarias para la superación del conflicto.