

D1-02 RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Versión 01
ABARKA 2023

CONTENIDO

Introducción	2
Objetivo	2
Definición de Conflicto.....	2
Principios rectores.....	3
Imparcialidad.....	3
Respeto	3
Comunicación Abierta	3
Escucha Activa	3
Solución Colaborativa de Problemas	3
Prevención de Conflictos	4
Causas Más Comunes	4
Identificación y análisis de conflictos.....	5
Identificación	5
Análisis de conflictos	6
Resolución de conflictos	7
Abordaje Informal	7
Diálogo entre las partes involucradas	7
Meditación y autoevaluación	8
Abordaje Formal.....	9
Mediación	9
Proceso de arbitraje	10
Evaluación y seguimiento	11
Revisión del acuerdo alcanzado	11
Monitoreo del cumplimiento.....	11
Apoyo emocional y refuerzo de habilidades de resolución de conflictos.....	11
Capacitación y desarrollo	12
¿Cómo Reportar un Conflicto?.....	12
Imagen Abarka.....	13
Revisión y Mejora Continua	13
Evaluación del protocolo.....	13
Mejora continua.....	14
Conclusiones	14

INTRODUCCIÓN

OBJETIVO

El objetivo de este protocolo es definir las pautas generales para prevenir, identificar, gestionar y resolver cualquier conflicto que pueda presentarse en el contexto laboral de la organización.

DEFINICIÓN DE CONFLICTO

Un conflicto laboral es una disputa que se desarrolla dentro de una empresa u organización. Puede tratarse de una desavenencia entre empleados o entre los trabajadores y la gerencia. Este tipo de conflicto, entonces, sucede dentro de una compañía y puede ser ocasionado por distintos factores como falta de comunicación, incompatibilidad de caracteres, acoso laboral, entre otros.

El conflicto es inherente a la actividad empresarial y aunque puede afectar el clima laboral, si se maneja adecuadamente puede ser oportunidad de crecimiento, innovación y colaboración.

Los conflictos pueden clasificarse de la siguiente manera.

- a) Según los implicados:
 - Intrapersonales: Tienen su origen en el conflicto de un empleado consigo mismo. Esto puede ser, por ejemplo, porque está inconforme con las tareas que se le han delegado.
 - Interpersonales: Aquellos que se dan entre dos o más personas, por ejemplo, por rivalidades.
 - Intragrupales: Son conflictos que se dan dentro de un grupo, como lo es un área de la empresa, donde quizás sus miembros no pueden llegar a un acuerdo respecto a cómo dividir las tareas de trabajo.
 - Intergrupales: Suceden por desavenencias entre miembros de distintos grupos de la organización, por ejemplo, porque no deciden qué área debe encargarse de una actividad determinada.
 - Colectivos: Cuando los empleados muestran disconformidad con alguna decisión de la gerencia.
- b) Según la causa que provoque el conflicto:
 - De relación: Cuando existe una falta de entendimiento entre los compañeros de trabajo.
 - De información: Cuando no se comunica de manera adecuada, por ejemplo, los objetivos que deben lograr los empleados.
 - De estilos: Cuando no hay conformidad con la manera o las formas en las que se organiza el trabajo.
 - De metas: Si no existe un acuerdo o una conformidad respecto a los objetivos que deben lograrse en la compañía. Así, puede ser que algunos trabajadores sientan mucha presión, por ejemplo, por alcanzar metas consideradas muy exigentes.
 - De roles: Si no está claro el lugar de los empleados dentro de la organización, es decir, respecto a las funciones que deben cumplir.

- Por diferencia de valores: Cuando los principios éticos de un empleado son distintos que los de su compañero de trabajo o, incluso, difieren de aquellos que defiende la empresa como organización.
- c) Según sus consecuencias:
- Funcionales: Son aquellos donde el tema de fondo es de interés de la organización. Por ejemplo, un desacuerdo sobre cómo alcanzar un objetivo de ventas. Entonces, al solucionarse las diferencias, la compañía puede salir favorecida.
 - Disfuncionales: Solo dificultan el desarrollo de la empresa. No tiene como asunto de fondo algo que por sí mismo mejore el funcionamiento de la firma. Ejemplo: Una pelea entre dos empleados por asuntos personales.

PRINCIPIOS RECTORES

IMPARCIALIDAD

Se debe garantizar que el proceso de resolución de conflictos sea justo e imparcial. Se trata a todas las partes equitativamente y se deben evitar favoritismos o prejuicios. La evaluación y las soluciones que se propongan se deben hacer en base a criterios y normas objetivas.

RESPECTO

Es importante que se mantenga el respeto a la integridad de las personas involucradas en el conflicto. El uso de lenguaje ofensivo puede ser negativo para el proceso de resolución del conflicto.

COMUNICACIÓN ABIERTA

La comunicación abierta se refiere a la capacidad de las personas para transmitir libremente sus pensamientos e ideas a los demás. Abarca fomenta la comunicación abierta promoviendo activamente que todos los empleados compartan sus comentarios y opiniones. La comunicación abierta permite a los empleados hacer preguntas aclaratorias y compartir sus retos con franqueza, aunque les hagan vulnerables.

ESCUCHA ACTIVA

La escucha activa es una habilidad comunicativa que implica ir más allá de simplemente oír las palabras que otra persona dice, sino también tratar de entender el significado y la intención que hay detrás de ellas. Requiere participar activamente en el proceso de comunicación, estar plenamente presente en la conversación, mantener la paciencia y no juzgar a la otra persona.

SOLUCIÓN COLABORATIVA DE PROBLEMAS

El enfoque colaborativo se centra en buscar soluciones que sean satisfactorias para todas las partes involucradas.

PREVENCIÓN DE CONFLICTOS

Comunicación activa y efectiva. Los trabajadores y voluntarios deben de tener siempre, las indicaciones claras y completas de las tareas que deben desempeñar en su puesto de trabajo, incluidos los plazos y las maneras de desarrollarlas.

Es muy importante que la comunicación se base en el respeto y la educación de unos a otros. Es importante que se fomente la comunicación periódica y ofrezca oportunidades de diálogo abierto para evitar malentendidos o suposiciones que puedan dar lugar a conflictos.

Definición de roles y responsabilidades. Los empleados y voluntarios deben de saber, en todo momento, quienes desempeñan el liderazgo, cuál es el organigrama de la empresa, los objetivos y las responsabilidades que se les exigen, así como saber cuáles son las vías de comunicación.

Mostrar agradecimiento y reconocimiento. Muchos conflictos se originan por la insatisfacción de parte de los trabajadores por su situación en la empresa. No es necesario alabar cualquier actitud o gesto, pero sí hay que aprender a reconocer el buen hacer de los compañeros. La satisfacción es muy importante, y un trabajador/voluntario satisfecho es menos problemático.

Autocrítica. Practicando la autorreflexión y reconociendo los propios errores o defectos, una persona puede evitar comportamientos que contribuyan a crear conflictos con los demás.

Sin embargo, es importante señalar que la autocrítica no debe utilizarse como una forma de culparse a uno mismo o de asumir una responsabilidad excesiva por conflictos que no son enteramente culpa de uno. También es importante animar a todas las partes implicadas en un conflicto a entablar una comunicación abierta y honesta para encontrar una solución que beneficie a todos.

Promoción de una cultura de trabajo positiva. Fomentar una cultura de trabajo positiva y respetuosa en la que los empleados y voluntarios se sientan valorados, apoyados y respetados. Fomente el trabajo en equipo y la colaboración, y reconozca los logros.

Abordar los conflictos a tiempo. Anime a los empleados y voluntarios a abordar los conflictos pronto, antes de que se agraven. Proporcione un entorno seguro y de apoyo para que los empleados compartan sus preocupaciones y trabajen para resolverlas.

Empatizar y negociar. Hay que hacerles entender a los empleados y voluntarios que todos tenemos una personalidad y necesidades diferentes, por lo que es muy importante concienciarles de que deben ponerse en el lugar del otro para comprenderlo, y ser capaces de llegar acuerdos por el bien de la organización.

CAUSAS MÁS COMUNES

Para prevenir los conflictos en el ámbito laboral es importante reconocer las causas más comunes por las cuales se generan los conflictos. Conocer estos datos nos ayudara a atacar la raíz de los conflictos antes de que se presenten dentro de la organización:

Comentado [CN1]: Creo que antes de la parte 1, hay que añadir una introducción donde se expone datos relavantes sobre el impacto del conflicto sobre los equipos y también lo objetivos deseados y resultados que se esperan de la aplicación de este protocolo.

A la última página de este documento he añadido una propuesta de estructura del protocolo. A ver lo que opináis.

- Diferencias de personalidad: las personas proceden de entornos o culturas diferentes y tienen sus propias creencias y valores. La falta de comprensión o aceptación de estas diferencias es una fuente fácil de desacuerdos y abre una brecha entre personas que, de otro modo, podrían trabajar muy bien juntas.
- Diferencias en los estilos de trabajo: cuando la gente espera que los demás trabajen de la misma manera que ellos y no respeta el hecho de que cada uno trabaja de forma diferente, se crea frustración y se obstaculiza la realización de proyectos y tareas.
- Falta de comunicación o malentendidos: es fácil que los conflictos se enquisten cuando un malentendido permanece sin resolver durante un período prolongado de tiempo, y la falta de comunicación continua enturbia el progreso de los proyectos.
- Disponibilidad de recursos: puede que los empleados no se sientan seguros pidiendo recursos sin que se les diga que pueden hacerlo, lo que hace que se sientan frustrados con sus superiores. Las personas que no necesitan tanto apoyo como otras pueden sentirse molestas con quienes creen que les están "frenando".
- Nivel de apoyo: las personas tienen dificultades para desempeñar su trabajo si no reciben apoyo técnico. En situaciones muy estresantes, como un enfrentamiento, se sentirán peor si no pueden recibir apoyo emocional o moral, y tendrán la sensación de que el lugar de trabajo no se preocupa por su bienestar. Esto crea animadversión.
- Lugar de trabajo mal organizado: el diseño del lugar de trabajo influye enormemente en el comportamiento y la comodidad de las personas, pero es más probable que la gente dirija su frustración hacia una persona que hacia el espacio en sí.
- Gestión deficiente: la dirección influye enormemente en el grado de satisfacción y capacidad de una persona en su puesto. Sin un líder fuerte, la gente carece de dirección y objetivos y, por tanto, de motivación, lo que provoca insatisfacción y amargura hacia la dirección.
- Discriminación, acoso, etc.: Tratar a los demás de forma poco amable debido a sus creencias, discapacidades y otras cualidades es ilegal y ningún lugar de trabajo debería tolerarlo. Es debilitante para la persona que lo sufre y puede dar lugar a graves conflictos que son difíciles y costosos de resolver y que dan mala imagen de la empresa.
- Contrato de trabajo: si las personas no saben cuál es su función o no sienten que se les valora o se les tiene en cuenta, se enfadan con la dirección y, potencialmente, con los compañeros a los que sí se les tiene en cuenta.

IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE CONFLICTOS

IDENTIFICACIÓN

La identificación temprana de conflictos puede ser útil para solventarlos con prontitud y evitar que la situación escale. Algunas señales de un posible conflicto incluyen, pero no se limitan:

- a. Lenguaje corporal: El lenguaje corporal de una persona es una de las formas más comunes de saber si algo va mal. A menudo, las personas no se dan cuenta del lenguaje corporal que adoptan, por lo que prestar atención al lenguaje corporal

puede ser esencial para reconocer si un empleado está reprimiendo un problema. Entre los ejemplos de lenguaje corporal a los que hay que prestar atención se incluyen:

- Evitar el contacto visual: puede mostrar nerviosismo hacia una persona.
 - Brazos cruzados: alguien que se siente atacado puede adoptar los brazos cruzados, lo que demuestra actitud defensiva.
 - Fruncir el ceño: expresa descontento y a veces enfado hacia una persona o situación.
- b. Cambios de comportamiento: los cambios en el comportamiento normal indican que algo va mal. Por ejemplo, las personas pueden retirarse de las situaciones, no contribuir y permanecer calladas, aunque esto esté fuera de su carácter habitual.
- c. Disminución de la productividad: Cuando las personas se sienten infelices en su entorno de trabajo, su moral y motivación tienden a disminuir y se centran menos en su trabajo. Si observa una reducción de la productividad, considere la posibilidad de preguntar a los empleados si existe algún motivo concreto para ello.
- d. Ansiedad: Las personas que experimentan conflictos pueden parecer ansiosas y nerviosas.
- e. Palabras y comentarios: La forma en que los empleados se expresan verbalmente puede indicar si se está produciendo un conflicto. Si la gente está enfadada, sus palabras son mucho más emotivas.
- f. Pérdida de confianza: La confianza es esencial en los lugares de trabajo. Los empleados deben poder confiar entre sí y en los directivos. La desconfianza puede indicar conflicto y sentimientos de ansiedad.
- g. Aumento de los niveles de enfermedad: Unos niveles de enfermedad más elevados pueden indicar insatisfacción del personal y falta de ganas de ir a trabajar. Además, los conflictos frecuentes pueden tener consecuencias para la salud mental, como el estrés, la ansiedad y la depresión. Todos nos ponemos enfermos de vez en cuando, pero si hay patrones notables debe preguntarse por qué.
- h. Alta rotación de personal: Si experimenta una alta rotación de personal y un gran número de bajas, suele haber una razón para ello. Debe investigarlo para evitar que los empleados actuales se marchen y hacer de su empresa un lugar mejor para trabajar.

ANÁLISIS DE CONFLICTOS

Definir el conflicto: Exponga claramente la naturaleza y el alcance del conflicto, incluidas las partes implicadas y las cuestiones en juego.

Identifique a las principales partes interesadas: Identifique a las personas, grupos u organizaciones directa o indirectamente afectados por el conflicto. Determine sus intereses, preocupaciones y relaciones.

Recopilar información: Recopilar datos e información pertinentes sobre el conflicto de diversas fuentes, como entrevistas, encuestas, documentos y observaciones. Considerar tanto los hechos objetivos como las percepciones subjetivas.

Analizar causas y factores: Identifique las causas subyacentes y los factores que contribuyen al conflicto. Puede tratarse de diferencias de valores, objetivos, intereses, desequilibrios de poder o fallos de comunicación.

Evaluar la dinámica y el impacto: Examine cómo evoluciona el conflicto a lo largo del tiempo y su impacto en los individuos, las relaciones y el contexto más amplio. Considere las pautas de escalada o desescalada, la dinámica emocional y las posibles consecuencias.

Explorar posibles soluciones: Genere y evalúe posibles estrategias y enfoques para abordar el conflicto. Considere tanto remedios a corto plazo como soluciones transformadoras a largo plazo. Piense en opciones que aborden las causas profundas y no sólo los síntomas.

Considerar los factores contextuales: Tener en cuenta el contexto social, cultural, económico y político más amplio en el que se produce el conflicto. Estos factores pueden determinar la dinámica y las opciones de resolución disponibles.

Desarrollar un plan de acción: Basándose en el análisis, elabore un plan de acción que describa los pasos e intervenciones específicos para abordar el conflicto. Asigne responsabilidades, fije plazos y establezca mecanismos para supervisar y evaluar los progresos.

Ejecutar y supervisar: Poner en práctica el plan de acción, implicando a las partes interesadas y aplicando las estrategias acordadas. Supervisar el proceso y los resultados, haciendo los ajustes necesarios.

Aprender y adaptar: Reflexionar sobre la eficacia del proceso de análisis del conflicto y las estrategias aplicadas. Aprender de la experiencia y adaptar continuamente el enfoque para mejorar las prácticas de gestión de conflictos.

Recuerde que el análisis de conflictos es un proceso dinámico y puede requerir revisiones y ajustes continuos a medida que el conflicto evoluciona. Cada conflicto es único, así que adapte el proceso de análisis al contexto y las necesidades específicas de la situación.

RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

ABORDAJE INFORMAL

La primera opción a la hora de manejar conflictos, especialmente si son pequeños, es el diálogo entre las partes involucradas combinado con la meditación y la autoevaluación de cada una de las partes involucradas.

DIÁLOGO ENTRE LAS PARTES INVOLUCRADAS

El diálogo entre las partes involucradas es una herramienta fundamental en la resolución de conflictos. Consiste en establecer una comunicación abierta y respetuosa entre todas las partes, con el objetivo de encontrar soluciones mutuamente beneficiosas. Durante el diálogo, es importante escuchar activamente a los demás, brindarles la oportunidad de expresar sus ideas y preocupaciones, y responder de manera clara y

constructiva. Al buscar puntos en común y trabajar juntos, se puede llegar a acuerdos que satisfagan las necesidades de todas las partes.

Instrucciones:

1. Crea un ambiente propicio para el diálogo, asegurando que todos se sientan cómodos y respetados.
2. Escucha activamente a los demás, prestando atención a sus puntos de vista y mostrando interés genuino por sus preocupaciones.
3. Expresa tus propias ideas y preocupaciones de manera clara y constructiva, evitando ataques personales o críticas negativas.
4. Busca puntos en común y áreas de acuerdo, destacando los intereses compartidos y las metas comunes.
5. Trabaja en equipo para explorar diferentes opciones y soluciones, fomentando la colaboración y el pensamiento creativo.
6. Mantén una actitud abierta y receptiva, considerando diferentes perspectivas y mostrando disposición para llegar a compromisos.
7. Si las emociones se intensifican, es importante mantener la calma y gestionarlas de manera constructiva.
8. Al final del diálogo, busca llegar a acuerdos claros y documentarlos adecuadamente para evitar malentendidos futuros.

MEDITACIÓN Y AUTOEVALUACIÓN

La meditación y la autoevaluación son prácticas importantes en la resolución de conflictos, ya que permiten una reflexión profunda sobre nuestras propias emociones, acciones y contribuciones al conflicto. La meditación nos ayuda a encontrar un espacio tranquilo donde podemos conectar con nuestras emociones, cultivar la calma y la claridad mental, y desarrollar una mayor conciencia de nosotros mismos. La autoevaluación implica examinar críticamente nuestras acciones y respuestas en el conflicto, identificando áreas de mejora y comprometiéndonos a crecer y cambiar personalmente.

Instrucciones:

1. Encuentra un lugar tranquilo y libre de distracciones donde puedas dedicar tiempo a la meditación y la autoevaluación.
2. Adopta una postura cómoda y relajada, cerrando los ojos si te resulta cómodo, y concéntrate en tu respiración.
3. Permítete sentir y observar tus emociones relacionadas con el conflicto sin juzgarlas.
4. Reflexiona sobre tus acciones y contribuciones al conflicto, identificando cualquier comportamiento que pueda haber influido negativamente.
5. Sé honesto contigo mismo y reconoce tus errores o áreas de mejora.
6. Establece metas claras para el cambio y el crecimiento personal, comprometiéndote a trabajar en esas áreas identificadas.
7. Utiliza la meditación regularmente como una herramienta para mantener la calma y la claridad mental en situaciones conflictivas.
8. Considera buscar apoyo adicional, como terapia o coaching, si sientes que necesitas un acompañamiento más profundo en tu proceso de autoevaluación y crecimiento personal.

ABORDAJE FORMAL

En el caso de que el abordaje informal no sea suficiente para resolver un problema se puede designar a una persona mediadora y en casos sumamente difíciles a un árbitro para que intente llegar a una solución satisfactoria del conflicto.

MEDIACIÓN

Para llevar a cabo la mediación la primera fase es llevar a cabo la designación de un mediador o facilitador. Cuando el conflicto requiere una intervención formal, es importante designar a una persona neutral y capacitada para actuar como mediador o facilitador. A continuación, se presentan instrucciones para llevar a cabo este proceso:

Instrucciones:

1. Identifica a una persona neutral y capacitada que pueda mediar en el conflicto. Busca a alguien aceptado por todas las partes involucradas y que inspire confianza.
2. Comunícate con el mediador y explícale la situación, proporcionando toda la información relevante sobre el conflicto.
3. Establece una reunión con el mediador para discutir el proceso de mediación y acordar las reglas básicas de conducta que se seguirán durante las sesiones.

A continuación se incluyen algunas de las preguntas que pueden facilitarse al mediador para que las utilice en el proceso.

- ¿En qué cree que podría ayudarle más hoy?
- ¿Qué opciones ves ante esta situación?
- ¿Qué espera?
- ¿Qué ha pensado que podría hacer a continuación?
- ¿Cómo le gustaría que se resolviera esta situación?
- ¿Qué resultado quieres obtener de esta situación?
- Imagina un momento en el futuro en el que tu problema se haya resuelto. ¿Cómo has llegado a ese punto?
- ¿Cómo puedes avanzar en esta situación?
- ¿Qué puedes hacer por ti?
- ¿Dónde te sientes atascado en este asunto?
- ¿Qué otros apoyos tienes en este momento?
- ¿Cuál es el mayor reto para ti a la hora de solucionar esto?

PROCESO

El proceso de mediación implica una serie de pasos para facilitar la resolución del conflicto. A continuación, se describen los pasos y se proporcionan instrucciones para cada uno:

i. Preparación:

1. Reúnete con el mediador antes de la sesión de mediación y proporciónale toda la información relevante sobre el conflicto.

2. Asegúrate de establecer expectativas claras sobre el proceso de mediación y acuerda las reglas básicas de conducta que se seguirán durante las sesiones.

ii. Reunión inicial:

1. Participa en una reunión conjunta con todas las partes involucradas y el mediador.
2. Durante la reunión, expresa tus puntos de vista y escucha atentamente a los demás.
3. Evita interrupciones y muestra respeto hacia los demás, permitiendo que cada parte tenga la oportunidad de expresarse.

iii. Exploración y generación de opciones:

1. Trabaja en colaboración con las otras partes y el mediador para explorar diferentes soluciones posibles.
2. Fomenta la creatividad y el pensamiento colaborativo, buscando opciones que satisfagan las necesidades de todas las partes involucradas.
3. Busca un terreno común y trabaja en conjunto para encontrar una solución mutuamente beneficiosa.

iv. Acuerdo:

1. Si se llega a un acuerdo, asegúrate de que se documente claramente por escrito.
2. Lee y comprende los términos acordados y asegúrate de cumplir con tus compromisos según lo establecido en el acuerdo.
3. Recuerda que el proceso de mediación requiere un compromiso activo de todas las partes involucradas para lograr una resolución efectiva del conflicto.

PROCESO DE ARBITRAJE

El proceso de arbitraje es una opción adicional para la resolución de conflictos cuando las partes involucradas no pueden llegar a un acuerdo mutuo. A continuación, se describen los pasos del proceso de arbitraje y se proporcionan instrucciones para cada uno:

SELECCIÓN DEL ÁRBITRO

1. Identifica y selecciona a un árbitro imparcial y neutral que tenga la experiencia y el conocimiento necesarios para resolver el conflicto.
2. Asegúrate de que todas las partes involucradas estén de acuerdo con la selección del árbitro.

PRESENTACIÓN DE PRUEBAS Y ARGUMENTOS

1. Prepara y presenta las pruebas pertinentes que respalden tu posición en el conflicto.
2. Presenta tus argumentos de manera clara y persuasiva, apoyándote en las pruebas presentadas.

DECISIÓN Y RESOLUCIÓN

1. El árbitro evaluará las pruebas y los argumentos presentados por todas las partes involucradas.
2. Basándose en la evaluación, el árbitro tomará una decisión imparcial y vinculante para resolver el conflicto.
3. Asegúrate de respetar y acatar la decisión del árbitro, ya que es final y legalmente vinculante.

Recuerda que el proceso de arbitraje es una alternativa formal para la resolución de conflictos y se utiliza cuando las partes no pueden llegar a un acuerdo mutuo. Es importante seguir las instrucciones y colaborar de manera constructiva durante todo el proceso de arbitraje para lograr una resolución justa y equitativa del conflicto.

EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

La evaluación y el seguimiento son etapas esenciales en el proceso de resolución de conflictos para garantizar la efectividad de las soluciones acordadas. A continuación, se describen las acciones que debes seguir en cada fase:

REVISIÓN DEL ACUERDO ALCANZADO

1. Revisa detalladamente el acuerdo alcanzado durante la resolución del conflicto.
2. Asegúrate de comprender todos los términos y condiciones acordados.
3. Verifica que el acuerdo refleje las necesidades y objetivos de todas las partes involucradas.
4. Realiza una evaluación crítica para determinar si el acuerdo es viable y sostenible a largo plazo.

MONITOREO DEL CUMPLIMIENTO

1. Establece un sistema de monitoreo para verificar el cumplimiento de los términos del acuerdo.
2. Realiza seguimientos periódicos para asegurarte de que todas las partes estén cumpliendo con sus compromisos.
3. Documenta cualquier desviación o incumplimiento y toma las acciones correspondientes según lo acordado previamente.

APOYO EMOCIONAL Y REFUERZO DE HABILIDADES DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

1. Brinde apoyo emocional a las partes involucradas durante el proceso de resolución de conflictos.
2. Fomente un ambiente de confianza y apertura para que las personas puedan expresar sus emociones y preocupaciones.
3. Ofrezca capacitación y desarrollo de habilidades en resolución de conflictos para fortalecer la capacidad de las partes para abordar futuros desafíos.

La evaluación y el seguimiento son cruciales para mantener la efectividad de las soluciones acordadas y promover un ambiente de resolución de conflictos saludable. Es importante realizar revisiones periódicas, monitorear el cumplimiento y brindar el apoyo necesario para garantizar la sostenibilidad y el crecimiento de las habilidades de resolución de conflictos de todas las partes involucradas.

CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

La capacitación y el desarrollo continuo son clave para mejorar las habilidades en la resolución de conflictos dentro de la organización. Por lo tanto la dirección anima a las personas empleadas y voluntarias a que participen activamente en programas de capacitación relevantes y buscar oportunidades para aplicar y practicar las habilidades adquiridas en situaciones reales.

En el plan de capacitación para personas empleadas y voluntarias se incluyen las siguientes formaciones pertinentes a este protocolo:

- Técnicas de comunicación efectiva.
- Resolución de conflictos y mediación.
- Prevención y manejo del estrés

Dentro de la organización se fomenta el desarrollo de habilidades como autoconocimiento y empatía, la toma de decisiones y resolución de problemas y la gestión del cambio y adaptabilidad. Esto se hace por medio de la realización de autoevaluaciones por parte del personal y se le da seguimiento al avance de cada persona del equipo.

¿CÓMO REPORTAR UN CONFLICTO?

En caso de conflicto el empleado o voluntario deberá comunicarlo a cualquiera de los dos fundadores de la organización, para que ellos sean los encargados de mediar en el conflicto o asignar a una tercera persona imparcial para realizar la mediación.

En el caso de que el conflicto se desarrolle en un proyecto internacional el personal de Abarka deberá reportarlo al director y el será el encargado de gestionar el conflicto con el resto de los socios.

En el caso de que surja un conflicto en un proyecto internacional que se esté llevando a cabo en España y sea organizado por Abarka, el director será el encargado de gestionar el conflicto o asignar a una persona para que lo gestione.

La comunicación puede hacerse vía correo electrónico, Whatsapp o llamada telefónica, pero siempre deben intentar incluirse los siguientes detalles:

- Especifique la naturaleza del conflicto y cómo está afectando a su capacidad para hacer su trabajo o voluntariado efectivamente.
- Ejemplos concretos: Proporcione ejemplos concretos de incidentes o comportamientos que hayan contribuido al conflicto. Esto puede ayudar a contextualizar y facilitar la comprensión de la situación.
- Impacto en la ONG: Describa cómo está afectando el conflicto al trabajo de la ONG, incluidas las consecuencias negativas, como la disminución de la productividad, la moral baja o la publicidad negativa.
- Su punto de vista: Comparta su propia perspectiva sobre el conflicto, incluyendo cómo le está afectando y qué cree que podría hacerse para resolverlo.

Es importante ser honesto y objetivo en la comunicación, evitando culpar o atacar personalmente. Céntrate en encontrar una solución que funcione para todos y ayude a mantener un ambiente de trabajo positivo y productivo dentro de la ONG.

Es importante que durante todo el proceso se mantenga la confidencialidad de las partes involucradas en el conflicto, de manera que no se generen malentendidos adicionales o que se involucren otras partes.

IMAGEN ABARKA

Cuando se presente un problema o conflicto es muy importante que se proteja la imagen de la organización y que se minimice el impacto negativo que pueda generarse para la organización. Para asegurar eso se pueden seguir los siguientes lineamientos:

- Mantener la confidencialidad del conflicto: Cuando surge un conflicto, es importante mantener la confidencialidad de los detalles del mismo para proteger la privacidad de los implicados y evitar la publicidad negativa. Comparta la información sobre el conflicto sólo con quienes necesiten conocerla y estén implicados en el proceso de resolución.
- Mantén la profesionalidad: Durante la resolución del conflicto, es importante mantener un comportamiento profesional y evitar hacer declaraciones emotivas o incendiarias. Concéntrese en encontrar una solución que funcione para todos los implicados y promueva los valores y la misión de su organización.
- Comuníquese con claridad: Comunique con claridad y transparencia a las partes interesadas el conflicto y los pasos que se están dando para resolverlo. Sea honesto acerca de cualquier reto o dificultad que pueda surgir durante el proceso de resolución, pero también destaque los progresos que se están haciendo y los pasos positivos que se están dando.
- Aborde cualquier información errónea: Si empiezan a circular informaciones erróneas o rumores sobre el conflicto, abórdemoslos de forma rápida y directa. Corrija cualquier información inexacta y proporcione los hechos correctos a las partes interesadas.
- Utilice mensajes positivos: Durante la resolución del conflicto, es importante utilizar mensajes positivos que refuercen los valores y la misión de la organización. Destaca los pasos positivos que se están dando para resolver el conflicto y el compromiso de tu organización con las partes interesadas.

REVISIÓN Y MEJORA CONTINUA

EVALUACIÓN DEL PROTOCOLO

a. Realiza revisiones periódicas del protocolo: Se realizarán revisiones del protocolo una vez al año.

b. Recopilación de información relevante: Para llevar a cabo las revisiones del protocolo se evaluarán los registros y datos recopilados durante la implementación del protocolo. Se utilizarán medidas objetivas para evaluar su efectividad. Recopila comentarios y retroalimentación de los miembros de la organización que hayan utilizado el protocolo.

c. Analiza los resultados y la efectividad: Examina los datos recopilados y analiza si el protocolo está logrando los resultados esperados. Identifica áreas de mejora y oportunidades para optimizar su desempeño.

MEJORA CONTINUA

a. Identificación de áreas de mejora: Analiza los resultados de la evaluación y busca áreas donde el protocolo pueda mejorarse. Esto puede incluir identificar procesos ineficientes, identificar posibles riesgos o brechas en el protocolo, o abordar comentarios y sugerencias recibidos.

b. Implementación de cambios y ajustes: Desarrolla un plan de acción para implementar los cambios necesarios. Asigna responsabilidades claras a los miembros del equipo y establece un cronograma para llevar a cabo las modificaciones. Asegúrate de comunicar estos cambios a todos los involucrados y proporcionar la capacitación o formación necesaria.

c. Comunicación de las mejoras a los miembros de la organización: Una vez que se hayan implementado los cambios, comunica de manera clara y efectiva las mejoras realizadas. Utiliza diferentes canales de comunicación, como reuniones, correos electrónicos o intranet, para asegurarte de que todos los miembros estén informados sobre los cambios y comprendan su importancia.

CONCLUSIONES

1. Importancia de la gestión de conflictos en ABARKA ONGD

La gestión de conflictos desempeña un papel crucial en ABARKA ONGD. Reconocemos que los conflictos son inevitables en cualquier organización, pero también comprendemos su impacto negativo si no se abordan de manera efectiva. La gestión adecuada de conflictos nos permite mantener relaciones saludables, promover la colaboración y garantizar un ambiente de trabajo positivo.

2. Compromiso con la prevención y resolución de conflictos:

En ABARKA ONGD, nos comprometemos a prevenir y resolver los conflictos de manera proactiva. Fomentamos la comunicación abierta y respetuosa, alentando a los miembros de nuestro equipo a expresar sus preocupaciones y opiniones de manera constructiva. Además, brindamos herramientas y capacitación en resolución de conflictos para fortalecer las habilidades de nuestros empleados y voluntarios en la gestión efectiva de situaciones conflictivas.

3. Fomento de un ambiente laboral sano y productivo:

Valoramos un ambiente laboral sano y productivo en ABARKA ONGD. Reconocemos que la gestión adecuada de conflictos contribuye a la creación de un entorno positivo donde se promueva el trabajo en equipo, la colaboración y el bienestar emocional de todos los miembros. Nos esforzamos por cultivar relaciones de confianza y respeto mutuo, y abordamos los conflictos de manera oportuna y justa, buscando soluciones que beneficien a todas las partes involucradas.