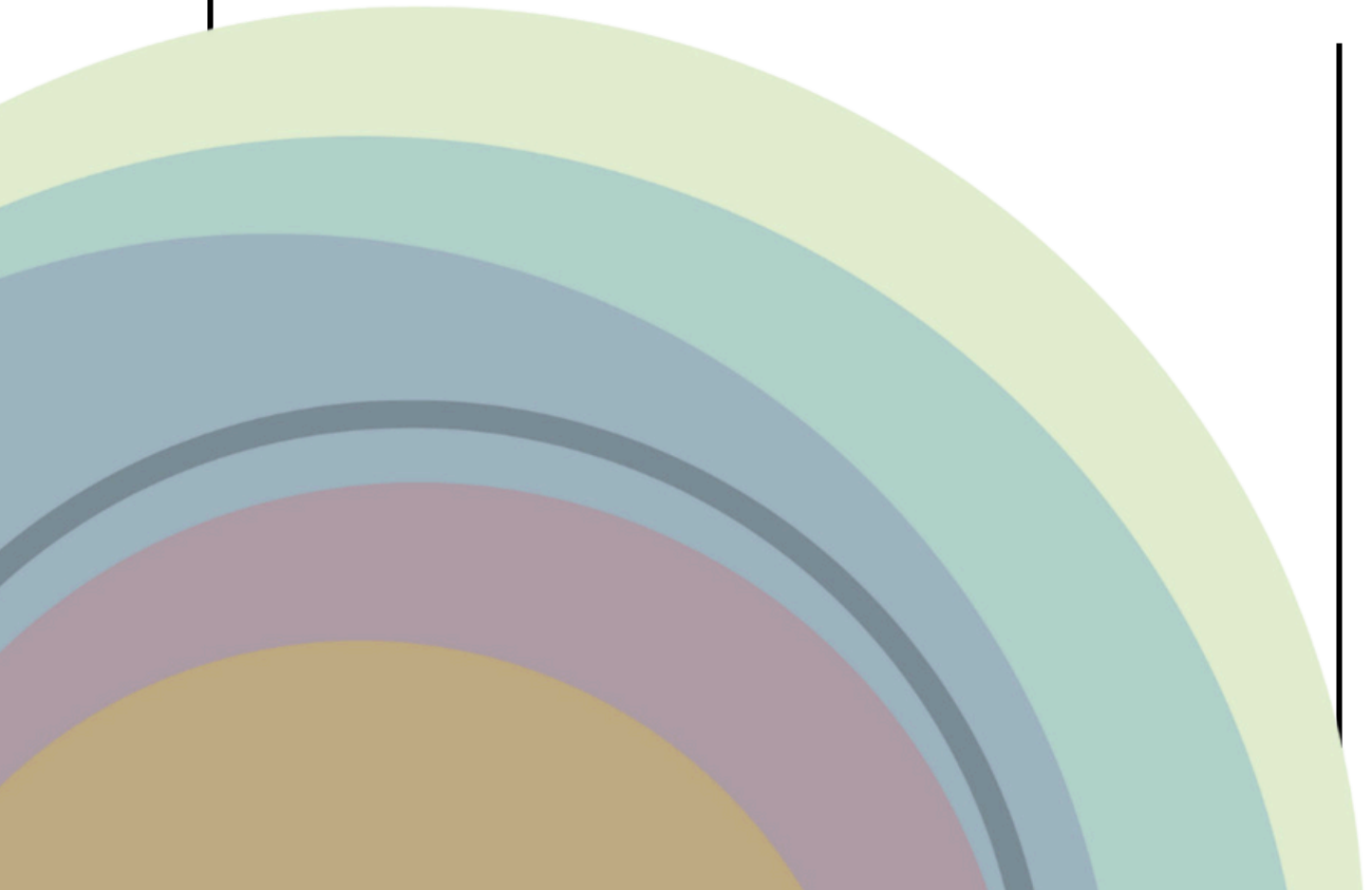


PROTOCOLO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS



mujeres
transformando
el mundo



CONTENIDO

Introducción	3
MARCO CONCEPTUAL	4
CONFLICTO.....	4
TIPOS Y NIVELES DE CONFLICTO	4
CAUSAS O CONDICIONES QUE ORIGINAN CONFLICTO.....	5
EL PROCESO DEL CONFLICTO	6
LOS CONFLICTOS SEGÚN SUS RESULTADOS.....	7
CRISIS	8
SALUD MENTAL.....	8
SALUD MENTAL EN LAS ORGANIZACIONES.....	8
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	9
ENFOQUES PARA PREVENIR CONFLICTOS.....	9
COMITÉ DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.....	10
PROCEDIMIENTO PARA CONVOCAR LA INTERVENCIÓN DEL COMITÉ DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS:.....	12
ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN PARA RESOLUCION DE CONFLICTOS INTERNOS	12
ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN PARA RESOLUCION DE CONFLICTOS CON EXTERNOS.....	14
SALUD MENTAL Y FORTALECIMIENTO DE LA CULTURA COLABORATIVA Y CLIMA ORGANIZACIONAL	18
SALUD MENTAL EN LA ASOCIACIÓN	18
CULTURA COLABORATIVA Y CLIMA ORGANIZACIONAL	19
MECANISMO DE VALIDACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL PROTOCOLO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.	20
ANEXOS	22
ACTA DE CONSTITUCIÓN DEL COMITÉ DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.....	22
ASOCIACIÓN MUJERES TRANSFORMANDO EL MUNDO	22



INTRODUCCIÓN

El presente Protocolo tiene como objetivo, ser una herramienta de guía y consulta en la resolución de conflictos personales o grupales que puedan surgir entre los distintos actores internos y externos relacionados a las actividades de la Asociación Mujeres Transformando el Mundo.

Este instrumento fue elaborado con base a información teórica y empírica a fin de que su uso pueda permitir la solución de conflictos desde un punto de vista objetivo, promoviendo buenas prácticas para fortalecer un ambiente de trabajo agradable y, especialmente, gestionar los conflictos de tal manera que no afecten la consecución de los objetivos de MTM y su razón de ser.

Todo grupo social, categoría dentro de la cual se integra MTM, está conformado por varias personas que dirigen sus esfuerzos hacia un fin o meta en común, siendo parte de la convivencia la apreciación personal de cada individuo con relación a diferentes situaciones, esta forma de percibir la realidad está determinada por factores que van desde lo genético hasta las formas de crianza, paradigmas, sistemas de valores y principios, entre otros, razón por la cual, la apreciación o percepción difiere de un individuo a otro.

Ante esta divergencia en puntos de vista y como mecanismo de prevención o frente a la existencia de conflictos, es necesario contar con instrumentos institucionales protocolarios que contribuyan a la ejecución de las actividades y que también favorezcan a gestionar la forma en que se relacionen los distintos grupos de interés.

Los conflictos y su forma de solucionarse pueden llegar a ser un aspecto positivo en tanto que aporten a la mejora en el clima laboral y cultura de trabajo y que, a través del aprendizaje de esta experiencia, los integrantes desarrollen competencias blandas para relacionarse de manera asertiva con otros, a fin de que los valores de la Asociación se fomenten también a lo interno y con los diferentes grupos relacionados.

MARCO CONCEPTUAL

Los conflictos son parte de la vida cotidiana, en mayor o menor medida, todos los seres humanos afrontamos conflictos internos o en nuestra interacción con otras personas dentro de los distintos grupos sociales en los que podamos desarrollarnos. Como seres eminentemente sociales, un individuo no puede mantenerse aislado, o muy rara vez podrá hacerlo, ya que siempre formara parte de un conglomerado que va desde la familia misma, hasta el ámbito escolar, laboral, político, deportivo, religioso, etc. El conflicto forma parte inevitable de la naturaleza humana, la importancia radica en poder evitarlo, resolverlo cuando se presente, aprender de él o tolerarlo.

CONFLICTO

El conflicto es característico de los seres humanos y la razón de esta singularidad estriba en que un individuo tiene múltiples necesidades y anhelos que pueden contraponerse entre sí, siendo muy difícil que los humanos se conformen con todo lo que poseen y consiguen en la vida, puesto que al lograr algo o ver cubierta una necesidad, siempre desearan algo más. En este sentido, se denomina “conflicto” a la simultaneidad de conductas, motivaciones y deseos contradictorios y opuestos entre sí; el conflicto se liga al desacuerdo, la discordia, la divergencia, discordancia, controversia o antagonismo. Para comprender la dinámica del conflicto es importante analizarlo desde sus causas, efectos, variables, etc., información que se describe a continuación.

TIPOS Y NIVELES DE CONFLICTO

Los tipos de conflictos pueden ser:

1. Conflicto interno o individual (intrapersonal): que implica dilemas de orden personal. Es la coexistencia, en un mismo individuo, de deseos, conductas o motivaciones de tendencias opuestas y contradictorias. Este tipo de conflicto, dentro de las organizaciones, pueden evidenciarse en los sentimientos de las personas hacia su trabajo, por ejemplo, si se encuentran motivados, si les agrada lo que hacen, si sus conocimientos están acorde a su puesto, si existe una buena o mala relación con el resto de sus compañeros, etc.
2. Conflicto externo: el cual puede darse de una persona o personas hacia otro o varios individuos; este tipo de conflicto puede clasificarse como intragrupal (individuos de un mismo grupo), intergrupala (de un grupo a otro), intraorganizacional (entre áreas o entes de una misma organización) e interorganizacional (de una organización a otra).

El conflicto se puede dar en tres niveles:

1. Conflicto percibido: se refiere a cuando las partes perciben y comprenden que el conflicto existe o es latente.
2. Conflicto experimentado: ocurre cuando el conflicto se disimula, se oculta y no se manifiesta con claridad, pero provoca sentimientos de hostilidad, rabia, miedo, descrédito entre una parte y otra.
3. Conflicto manifiesto: es el conflicto abierto porque se manifiesta sin disimulo y se expresa con comportamientos que significan una interferencia activa o pasiva, cuando menos, por una de las partes.



CAUSAS O CONDICIONES QUE ORIGINAN CONFLICTO

Las situaciones que pueden originar conflictos son muy diversas y van a depender del contexto del conglomerado o grupo de que se trate, de tal manera que, para una organización sin fines de lucro en comparación con una institución educativa privada, por ejemplo, las causas de conflictos pueden ser distintas. A continuación, se da un breve listado de las posibles causas que puedan originar un conflicto, desde las características personales de los individuos y desde las condiciones de la organización:

1. Posibles causas de conflictos derivado de características personales:
 - ✓ Sistema de valores y principios de cada individuo
 - ✓ Percepción personal de cada individuo frente a las distintas situaciones que afronta
 - ✓ Estilos de trabajo
 - ✓ Manejo del estrés
 - ✓ Problemas en otros ámbitos que trascienden al trabajo (problemas en el hogar, por ejemplo)
 - ✓ Problemas de salud
 - ✓ Inteligencia emocional (control en el manejo de emociones)
2. Posibles causas de conflictos derivado de las condiciones organizacionales
 - ✓ Problemas de comunicación (no existen canales y métodos definidos para el traslado de información o no son efectivos)
 - ✓ Diferencia entre objetivos de trabajo
 - ✓ Conflicto de roles y responsabilidades
 - ✓ Políticas institucionales y demás información normativa (no existen o no son funcionales y/o del conocimiento de todos)
 - ✓ Poco empoderamiento y autonomía para ejecutar las actividades
 - ✓ Tipo de liderazgo
 - ✓ Recursos compartidos

En complemento del listado anterior, las posibles causas de conflictos que tienen relación con las condiciones de la organización se pueden focalizar y ampliar en:

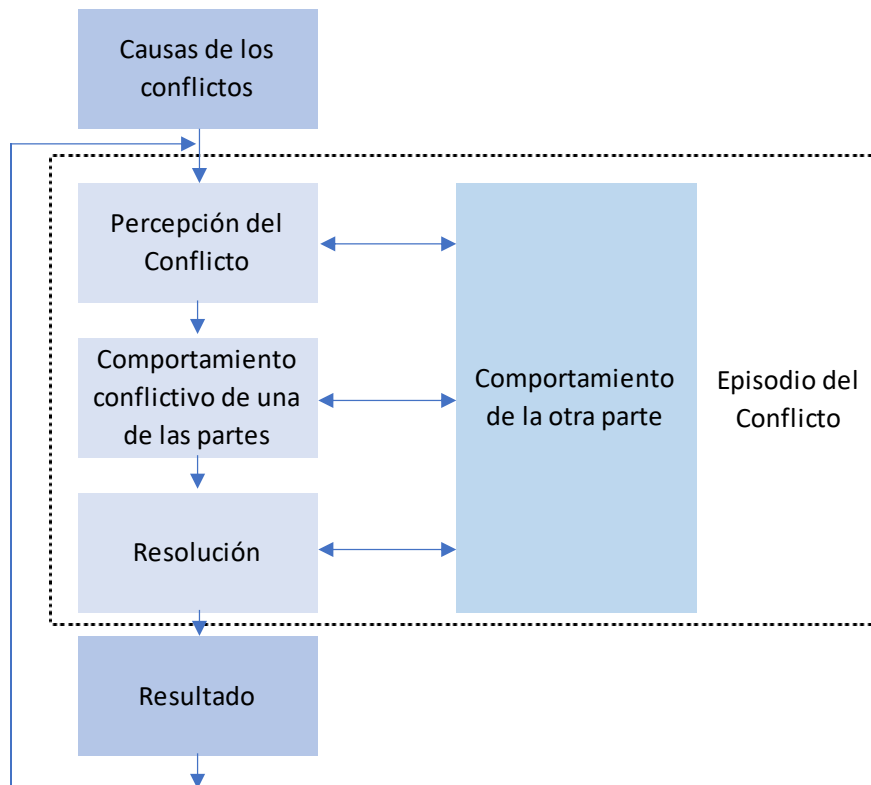
1. Ambigüedad de la función: cuando las expectativas poco claras y confusas, además de otras incertidumbres, aumentan la probabilidad de provocar que las personas sientan que trabajan para propósitos incompatibles, por ejemplo, falta de claridad en las funciones y actividades del puesto.
2. Objetivos encontrados: toda organización está conformada por distintas áreas o componentes de trabajo, cada uno con actividades específicas. Cada grupo realiza tareas distintas, se enfoca en distintos objetivos, se relaciona con distintas partes del ambiente y comienza a desarrollar modos diversos de pensar, actuar y comunicarse. De allí la percepción de objetivos e intereses tal vez incompatibles e incongruentes.
3. Recursos compartidos: en toda organización, los recursos siempre serán limitados y escasos. Esa cantidad fija de recursos se debe asignar y distribuir a los distintos grupos de la organización de forma equitativa, de allí que pueda generarse la percepción en un grupo de no haber recibido de manera equitativa lo necesario para desarrollar su trabajo.
4. Interdependencia de actividades: los grupos y personas de una organización dependen unos de otros para realizar su trabajo, cuando estos grupos son muy interdependientes, surgen

oportunidades para que un grupo auxilie o perjudique el trabajo de otro grupo. Así mismo, la interdependencia de actividades puede generar alguna de las siguientes percepciones:

- ✓ Existencia de tareas mutuamente dependientes, que se refiere a cuando dos o más grupos dependen de tareas entre sí, pero uno o varios de estos grupos percibe que no hay igualdad en términos de esfuerzo o contribución (es decir, un grupo percibe que puede tener más carga laboral que otro).
- ✓ Desequilibrio en la dependencia de tareas, el cual se presenta cuando un grupo depende de otro, pero éste no depende del primero
- ✓ Criterios de desempeño, que se refiere a las diferencias en materia de velocidad, cantidad, calidad o uniformidad del desempeño entre dos o más grupos.
- ✓ Variaciones del entorno, que es, cuando diferentes grupos tienen que ver con distintos entes, regiones o procesos, pudiendo percibir que algunos grupos puedan tener ciertas ventajas por el tema del entorno.

EL PROCESO DEL CONFLICTO

El conflicto se desarrolla en un proceso dinámico en el que las partes se influyen mutuamente. alguna o varias de las causas anteriormente descritas crean las condiciones para que se presenten conflictos; una de las partes percibe que existe una posible situación de conflicto y empieza a desarrollar sentimientos conflictivos hacia la otra a través de comportamientos, esto genera la respuesta de la contraparte, que puede ser positiva o negativa, lo que genera o debería generar, la resolución de ese conflicto. A continuación, se gráfica el proceso del conflicto:



LOS CONFLICTOS SEGÚN SUS RESULTADOS

La ocurrencia y resolución de conflictos dentro de una organización, puede abordarse desde un punto de vista positivo. Partiendo de la base de que los conflictos son casi inevitables, para aprovechar la ocurrencia del mismo, se debe tratar de obtener resultados constructivos que favorezcan la mejora de las relaciones humanas y procesos, analizando las causas del conflicto y tratando de modificar aquello que lo generó y evitando caer en replicas.

A este respecto, los conflictos pueden ser Funcionales que se refiere a los resultados positivos y/o productivos originados por una situación y resolución de un conflicto determinado, y, Disfuncionales cuando los resultados son negativos e improductivos, a continuación, algunos ejemplos de los posibles resultados:

1. Conflictos Funcionales:

- ✓ Puede promover sentimientos de energía en los implicados, estimula la imaginación e interés en descubrir medios eficaces para desempeñar las tareas, así como soluciones creativas e innovadoras.
- ✓ Estimula sentimientos de identidad con el grupo y aumenta su cohesión interna.
- ✓ Es un medio para llamar la atención hacia los problemas existentes y funciona como un mecanismo correctivo que permite evitar problemas más serios.
- ✓ Al dejar documentado el conflicto y su forma de resolverlo, se convierte en una herramienta de referencia que será de utilidad para evitar o resolver futuros casos iguales o similares.
- ✓ Puede servir de base para crear pautas de relacionamiento con entes externos y mejorar las relaciones de trabajo con estos, lo que deriva también en mayor apertura de estos entes hacia la organización.

2. Conflictos Disfuncionales:

- ✓ El resolver un conflicto de una manera poco objetiva genera sentimientos de frustración, hostilidad y tensión en las personas afectadas de forma negativa o que sienten que la manera en que se resolvió el conflicto no fue imparcial o justa, esto puede desencadenar una baja en el desempeño laboral del individuo o individuos.
- ✓ Cuando el interés se centra en ganar y se enfoca en intereses personales ocultos (de uno o varios individuos o grupos), se gasta una gran energía en este tema que podría haberse invertido en un trabajo productivo y para el bien común de la organización.
- ✓ La cooperación es sustituida por comportamientos que afectan el funcionamiento de la organización y que influyen en la naturaleza de las relaciones existentes entre las personas y los grupos; en vez de limar asperezas y crear un ambiente armonioso, las relaciones se afectan y las fricciones se mantienen a largo plazo.
- ✓ Puede generar represalias a largo plazo, por parte de una o varias personas.
- ✓ En el peor de los casos, pueden generarse situaciones de violencia física.

Los resultados de la resolución de conflictos están determinados en gran medida en la forma en que la organización los administra, de allí la importancia de la gestión y eficacia con que se aborden los conflictos.

CRISIS

A diferencia del conflicto, la crisis es un evento fortuito que representa un peligro y que afecta a un individuo u organización, cambiando su entorno de manera rápida y drástica, predominando el desconcierto en las personas afectadas, de cómo deben actuar. Las crisis pueden ser individuales, grupales y organizacionales; se hace referencia de este término para diferenciarlo del conflicto, que a nivel organizacional, el conflicto es una situación que se va gestando paulatinamente y que afecta solamente a las partes involucradas, mientras que la crisis es una situación repentina cuyas causas pueden ser externas (el conflicto no necesariamente) y que a nivel organizacional puede tener un mayor alcance que el conflicto y además, pueden generar cambios a largo plazo (por ejemplo el caso de la pandemia que generó una crisis a nivel mundial y que generó un cambio en las medidas de higiene implementadas en las instituciones y en general en la sociedad).

SALUD MENTAL

El término salud está relacionado a “bienestar”, este último se refiere al estado en que el ser humano está libre de enfermedades y se encuentra en buenas condiciones físicas y mentales que le proporcionan un sentimiento de satisfacción y tranquilidad. A este respecto, la salud mental incluye el bienestar emocional, psicológico y social. El tener una buena salud mental determina la forma correcta en que el individuo se relaciona con los demás, maneja el estrés, maneja los conflictos y crisis y la forma en que toma decisiones.

En el marco de las actividades laborales, todo trabajo tiene la función de ser el medio de sostén para una persona y/o su núcleo familiar, y, también representa la posibilidad al individuo de pertenecer a un grupo social y sentirse parte de él, ubicarse dentro de una posición social que le otorga identidad, sentido de utilidad y autoestima. Aunado a todos estos aspectos, el trabajo también representa cierta demanda física y mental en donde el trabajador está expuesto a ciertos niveles de estrés. Las organizaciones, deben promover prácticas que contribuyan a fortalecer una buena salud mental y física de su personal, sobre todo en aquellos ambientes en donde hay un alto nivel de riesgo (de accidentes o de enfermedades ocupacionales), identificando estos riesgos y la forma de eliminarlos o reducirlos al máximo.

SALUD MENTAL EN LAS ORGANIZACIONES

Es responsabilidad de las organizaciones, implementar acciones que promuevan el cuidado y preservación de la salud física y mental de los colaboradores, al menos, en algunos aspectos básicos, siendo estos:

- ✓ Las condiciones físicas del lugar de trabajo (iluminación, ventilación, espacio personal, nivel de ruido, temperatura, espacio para ingerir alimentos) adecuados al trabajo y cantidad de personal.
- ✓ Evaluar los factores de riesgos y buscar la forma de eliminarlos o reducirlos (que, para el caso de organizaciones sin fines de lucro, por el tipo de labor, los riesgos más habituales son las enfermedades ocupacionales de tipo psicosocial).
- ✓ Forma de trabajo (carga laboral, división de trabajo, jerarquías, relaciones de poder, autonomía del trabajador, estilos de comunicación, etc.).



- ✓ Consideración de las características individuales de cada colaborador (si bien es difícil tratar de agradar a todos, aspectos relacionados a la edad, sexo, estado civil, nivel de estudios, entre otros que sean genéricos, ayudarán a tener una mejor comprensión de los individuos).

RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Como una entidad sin fines de lucro, MTM busca cumplir con su visión y misión, al mismo tiempo de fomentar un ambiente laboral agradable y de crecimiento para cada uno de los profesionales que integran al equipo, siendo conscientes en la necesidad de contar con herramientas institucionales que guíen el actuar de cada integrante, desde el punto de vista profesional y personal.

A continuación, se abordan las distintas técnicas y mecanismos que habrán de poner en práctica cada uno de los integrantes de MTM, en búsqueda de resolver conflictos que se den a lo interno y con grupos de interés externos, a fin de mantener la cordialidad y armonía en concordancia con el alcance de los objetivos de la Asociación.

ENFOQUES PARA PREVENIR CONFLICTOS

La premisa fundamental siempre será prevenir los conflictos; a continuación, se citan algunas técnicas que pueden implementarse para este fin:

1. Definir y documentar los lineamientos estratégicos que guíen el trabajo de personal.
2. Definir y documentar las normas, políticas, protocolos y otros documentos institucionales relacionados a comportamientos y conductas esperados en los ambientes de trabajo.
3. Definir y documentar la estructura jerárquica, reportería, comunicación y relaciones.
4. Establecer el objetivo de cada componente de trabajo, sus necesidades y recursos necesarios.
5. Establecer el objetivo, atribuciones, responsabilidades y herramientas necesarias de cada puesto de trabajo.
6. Establecer un Plan de Comunicación Organizacional que incluya como mínimo: Mapa de Públicos (interno y externos), Canales de comunicación y tipo de información que se compartirá con cada público y Herramientas de comunicación.

Las gestiones anteriormente descritas deben 1) quedar documentadas, 2) ser socializadas a todos los integrantes de la Asociación, y, 3) deben estar disponibles para consultas (idealmente en alguna nube de uso institucional). Cada documento institucional, debe indicar temporalidad de actualización y número de versión.

Cuanta más claridad exista en cuanto a lo que se espera de cada integrante de la Asociación, desde el punto de vista laboral y personal, no se elimina, pero si se reducen conflictos relacionados principalmente al tema de comunicación que es uno de los mayores puntos de inflexión dentro de las organizaciones.

COMITÉ DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Aún implementando estrategias para prevenir conflictos, la probabilidad de que estos surjan sigue siendo alta, por esta razón y como medida para asegurar que los conflictos, sobre todo los complejos, sean resueltos de forma objetiva, se sugiere crear un Comité de Resolución de Conflictos que tenga el papel de mediador en la solución de situaciones muy hostiles.

A continuación, detalles importantes a saber, acerca del Comité de Resolución de Conflictos:

Objetivo del Comité: Contar la participación de personas externas que puedan aportar en la solución de un conflicto, desde un punto de vista objetivo e imparcial que asegure que las acciones sugeridas para resolver el conflicto sean con el fin del beneficio en común de las partes interesadas asegurando el buen desarrollo y marcha de las actividades de la Asociación MTM.

Cuando convocar al Comité: La primera instancia de MTM es resolver sus conflictos internos o con grupos de interés, de forma independiente, a través de las estrategias de intervención que se describirán más adelante; pero si esta intervención no diera el resultado esperado, o cuando a juicio de la mayoría de los integrantes que se encuentren dentro del conflicto, consideran pertinente acudir al Comité, deberán realizarlo, conforme los pasos expuestos en el “Procedimiento para convocar la intervención del Comité de Resolución de Conflictos”.

Función del Comité: El Comité actuará como Juez en la resolución de un conflicto e indicará a las partes involucradas como se procederá a resolver.

Integrantes del Comité: El Comité estará integrado por un Presidente, Secretario(a) y Vocal, siendo en total tres (3) personas; se busca un número impar con el objetivo de que los integrantes de Comité puedan emitir una opinión y voto para resolver un conflicto determinado.

Función de los integrantes del Comité:

❖ **Presidente:** Las funciones del Presidente en orden, serán las siguientes:

- Recibir la convocatoria para la resolución de un conflicto por parte de algún integrante de MTM.
- Solicitar al Secretario(a) recabar toda la información concerniente al conflicto que pueda servir de base para la toma de decisiones del Comité.
- Analizar en conjunto con el Secretario(a) y el Vocal, toda la información del conflicto, para esto deberán reunirse de manera presencial o virtual, estando los tres integrantes del Comité.
- Escuchar a las partes involucradas, de preferencia en una reunión presencial.
- Hacer propuestas de las acciones a través de las cuales se resolverá el conflicto; en caso exista varias alternativas, el Presidente puede votar, respetando la opción que tenga más votos (razón por la cual se busca conformar el Comité con un número impar).
- Notificar formalmente a las partes involucradas como se resolverá el conflicto.
- Atender todas las dudas de las partes involucradas, que puedan surgir al haber notificado la resolución del conflicto.

❖ **Secretario(a):** Las funciones del Secretario(a), serán las siguientes:

- Recibir la convocatoria para la resolución de un conflicto por parte de algún integrante de MTM.
- Recabar toda la información concerniente al conflicto, esto incluye información documental, fotografías o cualquier documento que pueda servir para la toma de decisiones y facilitarla a los miembros del Comité, también deberá resguardar dicha documentación, ya que al final de la gestión, deberá entregarla a MTM.

- Analizar en conjunto con el Presidente y Vocal, toda la información del conflicto, en una reunión presencial o virtual (si es una reunión presencial, deberá poner a la vista la información documental que tenga).
- Convocar a una reunión a las partes involucradas a fin de escuchar sus puntos de vista u opiniones.
- Reunirse con las partes involucradas de MTM para escuchar y tomar nota de lo que se mencione en dicha reunión.
- Hacer propuestas de las acciones a través de las cuales se resolverá el conflicto; en caso exista varias alternativas, el Secretario(a) puede votar, respetando la opción que tenga más votos (razón por la cual se busca conformar el Comité con un número impar).
- Convocar a reunión con las partes involucradas en MTM para la notificación de la resolución del conflicto.
- Llenar la Herramienta No. 1 del presente documento y entregarlo, junto con toda la demás documentación que tuvo a la vista, a la Coordinación General o a la persona que esta disponga para el archivo correspondiente.

❖ **Vocal:** Las funciones del Vocal, serán las siguientes:

- Recibir la convocatoria para la resolución de un conflicto por parte de algún integrante de MTM.
- Sustituir al Secretario(a) en ausencia de este, en la recopilación de información documental sobre el conflicto a resolver.
- Analizar en conjunto con el Presidente y el Secretario(a), toda la información del conflicto, para esto deberán reunirse de manera presencial o virtual, estando los tres integrantes del Comité.
- Escuchar a las partes involucradas, de preferencia en una reunión presencial.
- Hacer propuestas de las acciones a través de las cuales se resolverá el conflicto; en caso exista varias alternativas, el Vocal puede votar, respetando la opción que tenga más votos (razón por la cual se busca conformar el Comité con un número impar).
- Sustituir al Presidente en ausencia de este, en reuniones que se tengan con MTM.
- Ejecutar otras actividades que le sean solicitadas por el Presidente del Comité.

Elección del Comité: Las personas que integrarán el Comité ser elegidas por personal de MTM, y deben cumplir con las siguientes características:

- ❖ Deberán ser externas a la Asociación
- ❖ Profesionales en cualquier área, mayores de edad
- ❖ Idealmente personas de las cuales se conozca su trayectoria profesional
- ❖ Personas a quienes se les tenga la confianza (esto debido a que conocerán aspectos internos de la Asociación, siendo importante asegurar ese manejo de información confidencial)
- ❖ Personas de quienes se tenga certeza que puedan aportar en la resolución de conflictos de MTM
- ❖ Otras características de las cuales disponga MTM

Las personas elegidas para conformar el Comité deberán estar de acuerdo en su elección y del papel que van a desempeñar; así mismo, la Junta Directiva debe aprobar a las personas elegidas para conformar el Comité.

La función del Comité de Resolución de Conflictos será anual, por lo que cada año se debe renovar, o bien, si algún miembro del Comité se retira antes de culminar el año, se deberá elegir a otra persona que lo sustituya.

Para crear y facultar al Comité de Resolución de Conflictos, debe quedar un Acta por escrito, debiendo los integrantes del Comité, leer el presente documento, colocar el número de su documento de identificación y firma de estar de acuerdo, el formato que se presenta a continuación

PROCEDIMIENTO PARA CONVOCAR LA INTERVENCIÓN DEL COMITÉ DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS:

1	Al surgir un conflicto interno, las personas o componentes involucrados consideran que es necesaria la intervención del Comité, deberán manifestarlo a la Coordinación General, quien debe dar el Visto Bueno para que alguna de las partes en conflicto convoque a los miembros del Comité.
2	Al tener el Visto Bueno, la persona designada previamente por las partes en conflicto deberá convocar al Comité a través de un correo dirigido al Presidente, con copia al Secretario(a) y al Vocal, copiando también al representante de la contraparte o a todos los involucrados si así se considera conveniente.
3	El Presidente del Comité deberá responder el correo de recibido a más tardar, dos días hábiles después de haberlo recibido.
4	El Secretario(a) debe comunicarse con las partes involucradas para recabar información.
5	El Secretario(a) deberá coordinar día, hora y lugar (si fuera una reunión presencial) para convocar a las partes en conflicto a fin de escuchar sus opiniones, posturas, necesidades, etc.
6	Se ejecuta la reunión con las partes involucradas en el Conflicto, pudiendo estar presente la Coordinación General de MTM si así lo considera.
7	El Secretario(a) documenta la reunión y posteriormente coordina con el resto de miembros del Comité las reuniones que corresponda para analizar el conflicto y las posibles soluciones.
8	El Secretario(a) convoca a las partes involucradas para una segunda reunión si ese fuera el caso.
9	El Secretario(a) convoca a las partes involucradas para dar la solución al conflicto.
10	Todos los miembros de Comité, así como las partes involucradas y Coordinación General, se reúnen para escuchar la solución al conflicto.
11	El Secretario(a) documenta la última reunión y entrega la Herramienta No. 1 del presente protocolo, así como demás documentación para el archivo respectivo de MTM.
12	Recibe la documentación el Componente de Comunicación y archiva en el lugar correspondiente.
13	Si a criterio de una o ambas partes involucradas, la solución propuesta no está siendo viable para resolver el conflicto, puede convocar a una segunda gestión al Comité, repitiendo todos los pasos anteriores. Para convocar a una segunda gestión, es necesario indicar claramente las razones por las cuales argumentan que la solución no es viable.

ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN PARA RESOLUCION DE CONFLICTOS INTERNOS

Como se mencionó, la primera vía o instancia es resolver el conflicto de forma interna, si esto no es posible o a consideración de los integrantes de MTM involucrados, se desea convocar al Comité; en todo caso, las estrategias de intervención que se pueden ejecutar son:

1. Dialogo: Se refiere a la forma de comunicación entre dos o más personas en las que alternativamente manifiestan sus ideas en busca de una avenencia. Para realizar esta estrategia se debe tomar en cuenta:

- Ante el surgimiento de un conflicto de una persona a otra u otras o de un componente a otro u otros, o de una persona a otra institución externa a MTM, la primera acción que se puede implementar es el dialogo.
- Los conflictos pueden iniciar como una simple contradicción de opiniones o malos entendidos, que, si no se afrontan, pueden llegar a volverse situaciones hostiles que perjudiquen, no solamente el clima laboral, sino también el desempeño. Por esta razón, es importante abordarlos desde la percepción misma de la molestia o discordia en su inicio, haciendo un llamado a que la(s) persona(s) expresen su sentir a la contraparte, de una forma **respetuosa y objetiva**
- La(s) persona(s) que ha(n) decidido iniciar el dialogo, antes de hacerlo se sugiere que plasmen sus ideas en una hoja de papel o bien las repase mentalmente, buscando las palabras apropiadas para expresarse a fin de buscar una solución a la situación y **no** de señalar errores.
- Tomar en cuenta que si el dialogo inicia con señalar en lo que está fallando la contraparte, puede generar confrontación, por esta razón es importante realizar el dialogo desde el punto de vista de la solución y no de señalamientos.
- Al realizar el dialogo, hacerlo en un lugar privado y libre de distracciones (de preferencia, solo las personas involucradas), si el grupo es grande, se sugiere elegir a un moderador o bien a algún miembro del Comité de Resolución de Conflictos.

2. Estrategia Actitudinal (sobre comportamientos): Es la acción por las partes involucradas en el conflicto para resolver el mismo, de forma independiente o bien pueden avocare al Comité de Resolución de Conflictos, si así lo consideran conveniente. Las estrategias actitudinales que se pueden implementar son:

- Acción de evitar: es el intento de alejarse del conflicto, física como mentalmente. Los integrantes toman distancia, por lo menos temporal; es efectiva esta acción en la resolución de conflictos leves, no se recomienda en situaciones complejas, ya que, el ignorar el conflicto y no encararlo suele tener efectos de perder-perder para todos los interesados.
- Avenimiento: Los integrantes involucrados analizan el conflicto y muestran interés (por lo menos una de las partes involucradas) en cooperar cediendo a los requerimientos de la otra parte. Se recomienda realizar esta acción cuando, de forma objetiva y buscando el bien común o colectivo, se analiza que el punto de vista de una de las partes involucradas es correcto y la otra parte está dispuesta a ceder o a negociar.
- Acuerdo mutuo: todos los integrantes de la Asociación involucrados en el conflicto estas dispuestos a negociar y a ceder con el fin de ganar en algo o buscando la resolución del conflicto por el bien colectivo o de la Asociación.
- Confrontación: en este caso los integrantes en conflicto lo analizan e identifican las posibles soluciones para generar un resultado de ganar-ganar. Es una de las acciones más recomendables puesto que el fin de las partes en conflicto es resolverlo en beneficio del bien común.

3. Enfoque Estructural (sobre objetos o procesos): Cuando el conflicto surge por percepciones relacionadas por condiciones de diferencias entre las partes (situación más común en la mayoría de las organizaciones), recursos limitados y/o escasos (la premisa fundamental es que los recursos siempre van a ser limitados) y/o interdependencia (los entes de toda organización siempre o casi siempre tienen relación entre sí), la Coordinación General puede desarrollar cualquiera de las siguientes acciones:

➤	Reducir las diferencias entre las personas o grupos, a través de señalar puntos u objetivos en común y enfocarse en estas similitudes.
➤	Interferir en los recursos compartidos; cuando dos o más personas o componentes comparten recursos, lo ideal es dotar a cada uno de forma individual, sin embargo, si esto no fuera posible, se debe delimitar claramente el uso de tales recursos y especificarlo con cada uno de los integrantes.
➤	Reducir la interdependencia, que, en este caso, el crear y documentar procesos ayuda a identificar puntos no necesarios que disminuyan la dependencia entre dos o más personas o componentes. Toda organización trabaja como un engranaje y es imposible no depender un área de otra, pero a medida que se identifique puntos irrelevantes que deriven en más independencia y empoderamiento de las personas y áreas será de mayor beneficio.
4. Enfoque Mixto: esta medida se implementará cuando no se ha podido resolver el conflicto a través del enfoque actitudinal y del enfoque estructural; en este caso interviene el Comité de Resolución de Conflictos que actúa con una postura de “juez”, haciendo uso de toda la documentación reglamentaria institucional y de la información que recopile del conflicto, pudiendo desarrollar cualquier de las siguientes acciones:	
➤	Estilo de evasión: esta acción se refiere a la intervención pasiva del Comité, quien en este caso tiene conocimiento del conflicto, pero considera que no es tan relevante y que posiblemente vaya perdiendo intensidad con el tiempo. Este estilo de solución puede ser abordado ante situaciones poco complejas, o bien, que de acuerdo con el nivel de expertise de los integrantes del Comité, consideren que no requiere su intervención.
➤	Estilo acomodaticio: refleja un alto grado de cooperación al buscar suavizar las cosas y conservar la armonía, el Comité resuelve los puntos menores de desacuerdo y deja los problemas mayores para después, con el fin de ir suavizando las cosas o que las partes involucradas se autogestionen poco a poco.
➤	Estilo competitivo: es cuando el Comité busca tomar una acción decisiva rápidamente en situaciones importantes, impopulares o urgentes, sin importar que el resultado sea ganar-perder para alguna de las partes interesadas, ya que el enfoque es resolver urgentemente.
➤	Estilo de compromiso: es una combinación entre las características de asertividad y cooperación, buscando paridad entre lo que podría ser ganar-perder, es decir, todas las partes involucradas pueden ganar y perder en la posible solución al conflicto, buscando la equidad al mismo tiempo que la solución.
➤	Estilo de colaboración: al igual que el anterior, busca la asertividad y la cooperación, buscando el gana-gana para ambas partes, utilizando la negociación y el intercambio con el propósito de reducir las diferencias, este estilo puede tomar en cuenta la opinión de las partes interesadas, lo que aumenta el compromiso por parte de todos los involucrados en la puesta en marcha de la solución.

ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN PARA RESOLUCION DE CONFLICTOS CON EXTERNOS

La primera vía es resolver el conflicto de forma independiente como MTM, si esto no fuera posible se debe convocar al Comité de Resolución de Conflictos. En todo caso, las acciones concretas en vías de resolver con terceros, se deben abordar de la siguiente manera:

- ✓ Identificar si la situación es en realidad un conflicto, analizando todos los puntos relacionados para determinar si es o no un conflicto (puede tratarse de un mal entendido, etc.)
- ✓ Al analizar si se trata de un conflicto o no, se deben tomar en cuenta varios aspectos relacionados al conflicto; para este análisis se puede implementar alguna de las de las siguientes herramientas:

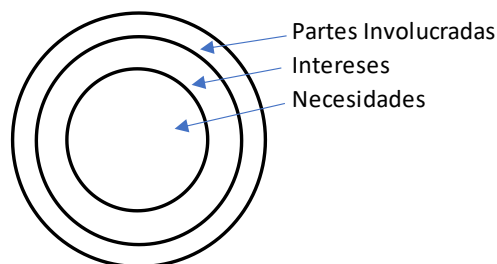
- **Perfil básico del conflicto.** Práctica que se refiere a buscar una definición global del conflicto, definiendo a los actores (partes involucradas), el tipo de conflicto (si es un conflicto social, económico, etc., siendo importante definir que si se trata de una situación legal se debe resolver por esa vía) y otros detalles que se consideren importantes.

*	_____
*	_____
*	_____
*	_____
*	_____

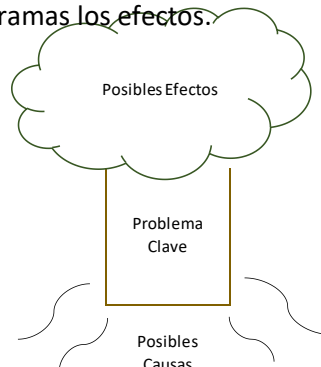
- **Triangulación.** Esta herramienta se refiere a definir los tres elementos del conflicto: Las dos partes involucradas y la cuestión en juego que da lugar al conflicto.



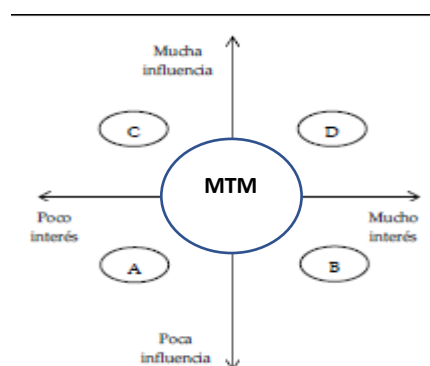
- **Cebolla del conflicto.** Ayuda a identificar y diferenciar las motivaciones, posiciones, intereses y necesidades de cada una de las partes involucradas. Esta herramienta, como su nombre lo indica, se basa en la analogía de la cebolla y sus capas, la capa externa representa las posiciones de las partes en conflicto, la siguiente los intereses de cada una de las partes y el núcleo las necesidades.



- **El árbol del conflicto.** Este análisis es de tipo gráfico, donde se utiliza un árbol para describir los aspectos claves del conflicto: El tronco es el problema clave, las raíces las posibles causas y las ramas los efectos.



- **Mapeo de actores.** Este análisis también es de tipo gráfico y se usa para esquematizar la relación de poder de una parte con la otra y la posición que ocupa dentro del conflicto. En esta esquematización también puede agregarse a otros grupos de interés internos o externos, a fin de analizar de una mejor manera el poder del tercero en discordia.



Al haber realizado el análisis, se procede a identificar la forma en que se resolverá el conflicto o las propuestas de solución, estas pueden ser:

1. NEGOCIACIÓN: Se refiere a la forma de resolver el conflicto mediante el cual las partes involucradas se comunican para llegar a un acuerdo, casi siempre cediendo en algo para resolver la situación. Para realizar este proceso, se debe:

- Identificar a la persona o personas de MTM que serán los negociadores. Al definir quien o quienes realizarán esta gestión, se debe tomar en cuenta que deben poseer las siguientes características: comunicador hábil con fluidez verbal, idealmente conocer del tema a tratar, sociable con buena actitud, con autoconfianza, persuasivo.
- Definir, además del o de los negociadores, al equipo que lo va a acompañar (aunque se sugiere que el equipo no sea más de 4 personas) y el rol de cada uno de ellos.
- Estructurar la información sobre el conflicto y las posibles resoluciones, se sugiere que no se defina solamente una forma de resolverlo, en la medida de lo posible anticiparse a las posibles contradicciones de la contraparte y buscar varias alternativas, estas hay que dejarlas por escrito y/o memorizarlas para tenerlas presentes al momento de la negociación.

	➤ Se debe definir con qué persona o personas de la contraparte se tendrá la reunión de negociación; al tenerlas definidas, se les debe convocar, el punto de reunión debe ser un lugar adecuado en donde no hay interrupciones, de preferencia un lugar acogedor que pueda contribuir a crear un clima agradable para suavizar los ánimos y que permee apertura por parte de los involucrados. Al citar a la contraparte se le debe indicar el tiempo estipulado que durará la reunión.
	➤ La negociación se divide en cuatro fases: a) El planteamiento inicial, b) Exploración del conflicto, c) Las alternativas de solución y d) Cierre. Se debe planificar como se abordará cada una de estas fases.
	➤ Para el cierre de la negociación, idealmente debe quedar algún documento o acuerdo por escrito, sin embargo, esto lo debe evaluar el Negociador o Negociadores de MTM, ya que, si la reunión con la contraparte se realiza de una manera cordial y amena y con un “acuerdo entre caballeros”, puede obviarse, sin embargo, en la medida de lo posible es mejor dejar un documento, sobre todo si hay varios puntos a cumplir o compromisos por parte de ambas partes.
	➤ El cumplimiento de estos compromisos queda a cargo del integrante o integrantes involucrados y/o de la Coordinación General, todo dependerá del nivel de compromisos a los que se llegó y de las funciones o roles de las personas involucradas por parte de MTM (por ejemplo, si el seguimiento de los compromisos es a nivel de la Asociación y parte de los roles de la Coordinación General, será esta última quien debe velar por el cumplimiento, ahora si los acuerdos aplica a un componente de trabajo o actividad específica, el seguimiento quedará bajo la responsabilidad de la persona que corresponda).
	2. LA CONCILIACIÓN: Este esquema de resolución de conflictos, busca el consenso de las partes involucradas, en donde ambas están orientadas a resolver sus diferencias, mediante acuerdos equitativos y de beneficio en común.
	➤ Al igual que en la negociación, se debe identificar a la persona que servirá como conciliador o que llevará la palabra en la reunión.
	➤ Se debe convocar a la otra parte, e igual que en la negociación, es recomendable identificar un lugar adecuado para realizar la actividad.
	➤ Idealmente el documento por escrito, sobre todo si hay varios acuerdos o bien la trascendencia y magnitud de los mismos. El seguimiento de estos acuerdos se manejará al igual que en la negociación.
	3. ARBITRAJE: En este mecanismo se solicita a un tercero neutral que intervenga en el proceso del disenso entre las partes, concediéndole al árbitro la decisión final la cual habrá de tomar después de evaluar los argumentos que se le presentan. El arbitraje debe contemplar lo siguiente:
	➤ Las partes involucradas deben estar de acuerdo con la aplicación de este mecanismo y con la elección de la persona que será el árbitro.
	➤ Al acceder a que se use el arbitraje como forma de resolver el conflicto, las partes involucradas sobreentienden que la decisión que tome el árbitro deberá ser acatada.
	➤ El arbitraje es una buena técnica, pero por la implicación de elegir a un árbitro que pueda desempeñar un papel objetivo y que va a actuar en calidad de juez, lo ideal es dejar esta técnica como última opción y agotar la resolución del conflicto entre las partes involucradas.

SALUD MENTAL Y FORTALECIMIENTO DE LA CULTURA COLABORATIVA Y CLIMA ORGANIZACIONAL

SALUD MENTAL EN LA ASOCIACIÓN

En el marco de las actividades de MTM como una organización que orienta sus esfuerzos en la defensa de los derechos humanos de niñas, adolescentes y mujeres, víctimas y sobrevivientes de violencia en todas sus manifestaciones, sus integrantes se ven expuestos a casos de vida traumáticos que pueden generar niveles de estrés elevados así como efectos en su salud mental (y por ende física por la relación de una con la otra), especialmente de aquellos puestos que tienen relación directa con las víctimas y sobrevivientes, razón por la cual, el promover y desarrollar prácticas que contribuyan a generar un clima laboral agradable y disminuir los niveles de estrés pueden contribuir a preservar la buena salud mental. Para este efecto se recomienda realizar las siguientes actividades:

1. Realizar un Análisis de Riesgos de las enfermedades ocupacionales de tipo psicosocial al que cada puesto de trabajo está expuesto. El realizar este tipo de Análisis permite identificar las posibles enfermedades y definir las acciones concretas y coordinadas para mitigarlas o evitarlas.
2. Realizar un Plan de Chequeo Médico General Anual que incluya:
 - ✓ Definir al proveedor que prestará la atención médica
 - ✓ Definir y delegar al o a los responsables para darle seguimiento al plan
 - ✓ Coordinar la asistencia de los integrantes al chequeo médico
 - ✓ Documentar el chequeo médico
 - ✓ Dar seguimiento anual a la actividad
3. Facilitar atención psicológica al personal de MTM, actividad que debería incluir:
 - ✓ Definir presupuesto
 - ✓ Definir al proveedor que prestará la atención psicológica
 - ✓ Otorgar el tiempo al colaborador que lo requiera
 - ✓ Mantener la discreción debida
4. Facilitar actividades de capacitación y/o informativas acerca de la preservación de la salud mental, lo cual debería incluir:
 - ✓ Designar un presupuesto para estas actividades
 - ✓ Realizar un Plan de Capacitación Anual que incluya temas de Salud Mental
 - ✓ Buscar proveedores de capacitaciones
 - ✓ Otorgar todos los medios (tiempo y espacio) para que el personal asista a estas capacitaciones
 - ✓ Hacer uso de las capacitaciones u otras actividades de formación que sean gratuitas
5. Manejo del estrés. El estrés es una reacción física y psicológica del organismo frente a las exigencias del medio laboral y se puede manifestar en los niveles individual y grupal; cada persona responderá a las presiones de su entorno laboral de acuerdo con sus características personales, su historia, la etapa vital que este atravesando, etc.

Para el manejo del estrés, es importante distinguirlo en dos variables:

Distrés: que se caracteriza por ser un estrés que causa angustia y que es muy perjudicial para la salud. Este estrés puede ser ocasionado, entre otras cosas, por: una carga laboral alta, tiempos de entrega muy cortos y apremiantes, liderazgo, clima de trabajo hostil, incongruencia entre los valores y normas organizacionales, favoritismos, etc.

Eustrés: tipo de estrés que fomenta las emociones positivas, ya que puede generar en la persona el sentimiento de ser retado, lo que le permite al colaborador fomentar su imaginación y enfatizar el deseo de alcanzar sus metas de trabajo. Para fomentar este tipo de estrés en un nivel tolerable y disminuir el distrés como medida para la preservación de la salud mental, se sugiere:

- ✓ Definir una carga de trabajo adecuada
- ✓ Facilitar información institucional y que este accesible en todo momento para que los integrantes puedan consultarla
- ✓ Entre todos, fomentar un clima de trabajo agradable
- ✓ Asegurarse que las normas y políticas concernientes a comportamientos, sean de aplicación equitativa para todos
- ✓ Si se genera un cambio institucional importante, informarlo a todos los involucrados, resolver dudas y apoyar en la adaptación
- ✓ Fomentar actividades de reconocimiento a una labor bien realizada (por ejemplo, elegir al empleado del mes, felicitar cuando se ha culminado un proyecto, otorgar algún elemento distintivo, como un diploma o pin, etc.)
- ✓ Crear espacios (tiempos) y actividades de esparcimiento
- ✓ Otorgar permisos cuando el colaborador presente problemas de salud

6. Asegurar que las condiciones de trabajo sean las adecuadas: espacio personal, temperatura, nivel de ruido, ventilación, iluminación, espacio para ingerir alimentos (higiénico), instalaciones sanitarias en cantidad apropiada al número de integrantes (en buen estado e higiénicas)

CULTURA COLABORATIVA Y CLIMA ORGANIZACIONAL

La cultura organizacional se refiere a las costumbres, hábitos y prácticas de una entidad, constituye su ADN y la hacen ser diferente al resto, esta cultura para estar fortalecida debe ser compartida por todos los miembros; el clima organizacional a su vez es el ambiente interno localizado que puede ser distintos entre un departamento o área y otra. La cultura es la misma para toda la organización, el clima esta inmerso en la cultura, por lo que las costumbres son las mismas e inclusive los hábitos, pero de un departamento a otro pueden agregarse hábitos adicionales que lo pueden diferenciar.

El promover una cultura colaborativa dentro de MTM se tiene como propósito en vías de: 1) brindar el apoyo integral a las usuarias de MTM de forma óptima, cumplimiento con la misión y visión de la Asociación, y, 2) cumplir con los fines anteriores a través de preservar un ambiente de trabajo agradable, fomentando la satisfacción del personal, disminuyendo los niveles de estrés e incluyendo prácticas que contribuyan a fortalecer la salud integral de los colaboradores.

Para ello se recomienda:

1. La cultura organizacional se maneja a tres niveles: a) Lo Visible, b) Lo Normado y c) Lo Subyacente. Para fortalecer una cultura de colaboración se debe:

- ✓ Cultura organizacional a través de acciones visibles que fortalezcan el compañerismo y colaboración, tales como:

	▪ Rallys y Teambuilding ▪ Celebración de cumpleaños ▪ Celebración de días temáticos ▪ Actividades sociales dentro y fuera de la Asociación ▪ Actividades de recreación, culturales, deportivas u otras que fomenten la unión del equipo
✓	Cultura organizacional a través de lo normado: ▪ Todo aquello que la Asociación desea fomentar, debe quedar documentado, es decir, debe existir una herramienta institucional por escrito y debidamente socializada a todo el personal, asimismo, idealmente debe estar en un medio digital para que todos puedan consultarlo. ▪ Las normas, políticas y procedimientos deben aplicarse por igual a todos los integrantes de MTM, sin distinción ni favoritismos.
✓	Cultura organizacional a través de lo subyacente, refiriéndose a los comportamientos “de pasillo”, es decir, todo aquello que realmente hacen las personas en secreto. La cultura organizacional a través de lo subyacente requiere el compromiso de cada integrante de la Asociación, en el cumplimiento de todas las normas, políticas y procedimientos institucionales a fin de establecer comportamientos uniformes y cumplir con las atribuciones y responsabilidades del puesto.
2. Cima laboral, que como se ha mencionado, es algo a nivel más localizado y se sugiere abordar las siguientes acciones:	
✓	A todo nuevo integrante se le debe orientar en cuanto a la realización de su trabajo y comportamiento deseado, idealmente entregándole un descriptor de puesto que contenga dicha información; así mismo, los compañeros de trabajo deben apoyar al nuevo integrante para que se sienta bienvenido y que se cimenten relaciones armoniosas con el/ella desde el principio.
✓	Las relaciones jerárquicas y de comunicación, como se mencionó anteriormente, idealmente debe estar por escrito para que todos los integrantes tengan conocimiento de cómo funciona la comunicación formal dentro de la Asociación.
✓	Se hace un llamado a los integrantes de MTM para que participen de todas las actividades extralaborales y de integración, esto además de permitirle sentirse parte del equipo, también aliviará tensiones y permitirá conocer a los compañeros a un nivel personal.
✓	Cada integrante de MTM debe poner en prácticas los valores organizacionales que contribuyan a generar relaciones funcionales, estos valores son, como mínimo: respeto, comprensión, tolerancia y comunicación, así como todos aquellos expresados en el Código de Conducta y Ética y los que, por costumbre, se observen dentro de la Asociación.

MECANISMO DE VALIDACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL PROTOCOLO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

El presente Protocolo de Resolución de Conflictos se elabora, valida y socializa con la participación de socias de la Asamblea General, Junta Directiva, Coordinadora General e Integrantes de Equipos



Multidisciplinarios de los componentes Programáticos y se debe reevaluar y/o actualizar atendiendo a los siguientes criterios:

- 1) Se reevaluará en el mes de agosto de cada año como mínimo, o bien, de acuerdo a cambios institucionales importantes que requieran la actualización del presente documento.
- 2) En caso se realicen cambios al Protocolo, estos deben trasladarse a Coordinadora General y Junta Directiva para aprobación.
- 3) Una vez aprobado, se debe facilitar una copia en digital a todos los integrantes de la Asociación (enviarlo por correo) así como imprimirlo y colocarlo físico en un lugar lo suficientemente visible y en todas las sedes que existan.
- 4) A todo nuevo integrante se le debe facilitar la copia en digital para que pueda leer el presente documento y tenga conocimiento de su existencia.
- 5) La aprobación del presente documento debe quedar integrado al Plan Operativo Anual -POA.

ANEXOS

ACTA DE CONSTITUCIÓN DEL COMITÉ DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

ASOCIACIÓN MUJERES TRANSFORMANDO EL MUNDO

Por medio de la presente Acta, nosotros

Nombre, DPI y Firma de la persona elegida como Presidente del Comité de Resolución de Conflictos

Nombre	DPI	Firma
--------	-----	-------

Nombre, DPI y Firma de la persona elegida como Secretario(a) del Comité de Resolución de Conflictos

Nombre	DPI	Firma
--------	-----	-------

Nombre, DPI y Firma de la persona elegida como Vocal del Comité de Resolución de Conflictos

Nombre	DPI	Firma
--------	-----	-------

Aceptamos y nos comprometemos a formar el Comité de Resolución de Conflictos de la Asociación Mujeres Transformando el Mundo, en la Ciudad de Guatemala, el ____ del mes de ____ del año ____; hemos leído y aceptamos el objetivo por el cual se creo el Comité y nos comprometemos a ejercer de manera honorable, transparente, imparcial y objetiva cada una de las funciones de los cargos a los cuales hemos sido nombrados, manejando con total confidencialidad toda aquella información a la cual tengamos acceso en el ejercicio de las facultades que nos han sido otorgadas, atendiendo al llamado de la Asociación MTM en las situaciones en las que soliciten nuestra intervención, así mismo, estamos en conocimiento que todo documento que emane del ejercicio de tales facultades, lo estaremos entregando al finalizar cada gestión de la resolución de un conflicto específico, sin quedarnos con documentación que sea propiedad de MTM.

Nuestra función como Comité de Resolución de Conflictos, inicia a partir del ____ del mes de ____ del año ____, hasta el ____ del mes de ____ del año ____.

INSTRUMENTO NO. 1

Resolución de Conflictos Internos

El presente instrumento tiene como finalidad, documentar la resolución de un conflicto interno, cuya información pueda ser de utilidad para prevenir posibles conflictos futuros, cumplir acuerdos entre las partes y documentar la manera en que se resolvió.

*Si la forma en que se resolvió el conflicto fue a través del dialogo o algún otro enfoque actitudinal, las partes involucradas deciden si desean que quede documentado o no.

*Si la forma en que se resolvió el conflicto fue a través del Enfoque Estructural o Enfoque Mixto, deberá quedar documentado.

Nombre de la persona(s) que llena(n) el documento:

Cargo(s):

Fecha:

1. Análisis del conflicto. Indique las causas que originaron el conflicto:

2. Descripción del conflicto (por favor detalle):

3. Partes involucradas en el conflicto:

4. Describa el Enfoque que se utilizó para resolver el conflicto

5. Compromiso y acuerdos a los que llegaron las partes involucradas:

Firmas de las partes involucradas para el cumplimiento de compromisos y acuerdos

Firma de la Coordinación General (solo si fue quien resolvió el Conflicto)

Firma del representante del Comité de Resolución de Conflictos (solo si fueron quienes resolvieron el conflicto)

Otras observaciones:

Nota: si en alguna de las secciones anteriores no se logro describir con claridad y se necesita más espacio, utilizar la parte posterior de la hoja para ampliar.

Por otro lado, yo (nombre de la Coordinadora General) _____ (f) _____
faculto a los miembros del Comité para ejercer las funciones que corresponda y tener acceso a



INSTRUMENTO NO. 2

Resolución de Conflictos Externos

El presente instrumento tiene como finalidad, documentar la resolución de un conflicto externo, cuya información pueda ser de utilidad para prevenir posibles conflictos futuros, cumplir acuerdos entre las partes y documentar la manera en que se resolvió.

*Si a criterio de los integrantes de MTM que participaron en la resolución del conflicto, no es necesario documentarlo, se puede ejecutar de esa manera.

Nombre de la persona(s) que llena(n) el documento:

Cargo(s):

Fecha:

6. Análisis del conflicto. Indique las causas que originaron el conflicto (si utilizo un documento para el análisis del conflicto, indique qué método o herramienta y adjúntelo a este instrumento):

7. Descripción del conflicto (por favor detalle):

8. Partes involucradas en el conflicto:

9. Mecanismo que se usó para resolver el conflicto:

10. Compromiso y acuerdos a los que llegaron las partes involucradas:

Firmas de las partes involucradas para el cumplimiento de compromisos y acuerdos

Nombre y firma del árbitro (si en caso se implementó ese mecanismo):

Otras observaciones:

información confidencial y sensible de la Asociación, a fin de apoyarnos en la resolución de un conflicto determinado, solicitando el cumplimiento de todo lo establecido en el presente Protocolo.



Nota: si en la resolución del conflicto se desea agregar algún otro documento, evidencias como fotografías u otros, adjuntarlo junto con esta herramienta y archivar en el lugar designado para ello.