

SERVEI D'ORIENTACIÓ EN RESOLUCIÓ DE CONFLICTES I MEDIACIÓ EN LES ORGANITZACIONS

PER QUÈ AQUEST SERVEI?

El compromís del CEESC amb els seus col·legiats ens empeny a oferir una intervenció en **resolució de conflictes i processos de mediació com a model de gestió alternativa dels conflictes que poden sorgir en el desenvolupament de la professió** per tal de millorar les relacions interpersonals i amb l'organització, així com d'aquesta vers altres situacions professionals.

La *intervenció externa* des d'aquest **Servei de Resolució de Conflictes i Mediació** facilitarà una visió objectiva de la situació, oferint l'espai per poder expressar el malestar o el conflicte. Les parts implicades podran expressar clarament quins són els seus objectius i, mitjançant el diàleg, arribar als millors acords per a tots.

La *finalitat* és afavorir la comunicació entre les parts en conflicte, propiciant l'escolta i facilitant la reflexió i la gestió de la problemàtica plantejada.

A QUI VA DIRIGIT

Aquest Servei que neix amb rigor, entusiasme i autoritat, està **obert a rebre sol·licituds d'intervenció de caire individual i/o col·lectiu d'educadores i educadors socials, col·legiats o no**, i de qualsevol organització que ho necessiti.

Així doncs, atindrà a:

- *qualsevol educador o educadora* que tingui el desig d'expressar algun malestar o dificultats de relació i de comunicació amb d'altres companys, usuaris, o amb la mateixa organització.

- *qualsevol organització* que necessiti gestionar un conflicte amb algun treballador, proveïdor, client o usuari per transformar-lo en quelcom positiu per a tots.

Qualsevol procés de mediació o de resolució de conflictes s'adaptarà a la persona i al context, en definitiva, als interessos i necessitats plantejats, sent així un instrument tant **d'intervenció** com de **prevenció**.

QUE ENTENEM PER MEDIACIO?

En aquest sentit, podem definir un *procés de mediació* com una tècnica o mètode de resoldre, gestionar o transformar conflictes i que facilita la convivència. Les parts en conflicte esdevenen els vertaders protagonistes i requereixen voluntàriament la presència d'un tercer imparcial, *el mediador*, que és equitatiu i que els acompanya en el desenvolupament del procés, es a dir, facilita la comunicació mantenint en tot moment l'equilibri de poder entre les parts. El mediador és, per tant, un professional especialitzat que garanteix el procés, evitant vies judicials més llargues i més costoses, tant econòmicament com emocionalment que repercuteixen negativament en el clima de qualsevol organització.

De fet, una part dels *riscos psicosocials* estan originats pels conflictes entre persones que repercuteixen en les mateixes condicions de treball, l'organització de la feina... que podem evitar amb una intervenció des del camp de la mediació.

QUAN ENS POT SER ÚTIL AQUEST SERVEI

Situacions conflictives que un educador/a es pot trobar en la seva tasca diària

- Dificultats d'entesa amb l'empresa, amb direcció, amb l'equip...
- Negociació de condicions en el seu lloc de treball.
- Faltes i sancions.
- Conciliació vida laboral i familiar.
- Mobbing o situacions interpersonals complicades amb altres companys.
- Manca de consens amb l'equip de treball.
- Conflictes interpersonals.

Situacions conflictives que des de l'organització es poden detectar

- Diferències entre direcció i equips de treball.
- Diferències entre Juntes directives i direcció.
- Recerca d'acords entre empresa i comitès o representants de treballadors.
- Relacions d'empresa/organitzacions amb agents externs; proveïdors, altres entitats ...

COM FUNCIONA EL SERVEI

S'ofereix un lloc i un espai on poder expressar qualsevol dificultat, inquietud o conflicte en un ambient totalment confidencial, personal i professionalitzat. Sempre es mantindrà una conversa d'orientació per poder valorar la intervenció en un procés de mediació, o es farà la derivació a qualsevol altre servei intern o extern al CEESC.

El procés de Mediació es durà a terme al CEESC de manera habitual, però també es pot traslladar la intervenció a l'organització. En aquest sentit, es pot proposar una acció en gestió de conflictes o facilitació dintre de l'organització.

Per tal d'assistir a un procés de resolució de conflictes/mediació, tindrem en compte els següents aspectes: Voluntarietat: de tots els assistents al procés; Imparcialitat: de la persona mediatra, garantint la igualtat entre les parts; Respecte mutu: es dona espai i temps, participatiu i inclusiu; Confidencialitat: tot allò tractat dins del procés queda blindat exclusivament al procés i a l'espai de la mediació. Afavorir l'escolta activa, empatia; Facilitar la negociació; Orientació preventiva de normalitzar les relacions; Impulsar la cultura de no judicialització

COM CONTACTAR

Adreçar-se telefònicament a: 934 521 008

Per correu electrònic a: ceesc@ceesc.cat

SERVEIS RELACIONATS

- ***Orientació, Resolució de conflicte, Mediació i Seguiment***

A més de l'espai explicat s'ofereix *assessorament i orientació en el conflicte* a persones i organitzacions en l'anàlisi, disseny i posada en marxa de processos per a la gestió de conflictes de forma eficaç i preventiva.

- ***Supervisió en processos de mediació***

Supervisar, observar, verificar, analitzar i retroalimentar els processos de mediació realitzats. Així com orientar sobre les dificultats presentades al llarg de les sessions de mediació.

Per a equips i persones mediadores, així com la orientació sobre les dificultats que es presenten al llarg de les sessions de mediació.

La supervisió ha d'afavorir un entorn creatiu i de confiança vers la reflexió i l'autoconeixement.

La finalitat és protegir al professional i al client de situacions de transferència i contratransferència, o del conegut burn-out.

La supervisió ha de ser un eina eficaç i eficient per un treball adequat a les necessitats i interessos dels clients. Es basa en les experiències professionals dinàmiques i educatives a través del diàleg permanent. Garanteix la qualitat de la feina ben feta.