JARDIN INFANTIL CAMINOS DE LA VIDA

fundación PEPASO
Educación, Organización Trabajo comunitario

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
Secretaría Distrital Integración Social

BOGOTÁ

ESTRATEGIAS SOLUCIÓN DE CONTROVERSIA



2024

1.1. ESTRATEGIAS SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

1.1.1. Objetivo

Establecer canales de comunicación asertiva mediante herramientas que permitan resolver dificultades laborales conlleve a un buen clima laboral.

1.1.2. Alcance

Brindar herramientas desde el momento de ingreso y durante el tiempo laboral al personal administrativo, docente y operativo para mantener un clima laboral satisfactorio.

1.1.3. Responsables

Área Administrativa

1.1.4. Procedimiento.

Ámbitos donde se presentan conflictos:

A. **Individual**, dotando a las personas de autonomía y seguridad para afrontar los conflictos de su vida y participar en su comunidad como ciudadanos justos, responsables y democráticos.
B. **Familiar**, reconociendo a la familia como instancia en donde se produce parte importante del proceso de socialización de las personas, y en donde se desarrollan, de manera especial, la identidad, la autoestima y las emociones necesarias para un afrontamiento constructivo de los conflictos.
C. **Escolar**, entendiendo la escuela como un sistema en donde todos sus integrantes (trabajadores/as, alumno/as, padres/madres) deben aprender a relacionarse y manejar sus diferencias respetuosa y pacíficamente.
D. **Comunitario**, trabajando por un mundo justo y pacífico en donde la ciudadanía actúa de forma responsable y civilizada en sus interacciones y en sus procesos de resolución de conflictos.
E. **Intercultural**, favoreciendo procesos que optimicen las relaciones entre personas de diferente origen cultural que conviven en un mismo entorno. Fomentando la integración y el conocimiento mutuo.
F. **Penal**, apostando por un modelo de Justicia Restaurativa a través, principalmente, de dos tipos de procesos: la Mediación Reparadora entre la víctima y la persona acusada y las Conferencias de Grupos Familiares o Conferencias Comunitarias.

PROTOCOLO:

A. Establecer causa-efecto del conflicto
B. Recolección de la información
C. Conciliación
D. Acuerdos y compromisos.

RESOLUCION:

1. Saludar y agradecer la presencia.

2. Crear tono positivo (resaltar objetivos en común o mostrar nuestra intención positiva)
3. Plantear el problema o la situación en términos descriptivos y neutros.
4. Preguntar su punto de vista. Realizar escucha activa.
5. Profundizar en la comprensión de la situación (hechos, sentimientos, causas, consecuencias, prejuicios). Utilizar siempre habilidades de comunicación.
6. Dar nuestro punto de vista sobre la situación.
7. Reconocer y valorar las opiniones y costumbres
8. Preguntar las alternativas/sugerencias que considera para mejorar la situación.
9. Presenta nuestras alternativas o sugerencias para mejorar la situación.
10. Intentar acordar alguna de las propuestas de mejora.
11. Detallar las acciones acordadas y escribirlas (si se considera oportuno)
12. Acordar una fecha para hacer un seguimiento de la situación.
13. Hablar de otros asuntos no relacionados con la situación que se ha tratado
14. Agradecer presencia y reconocer la colaboración.

1.1.5 Eestrategias de solución de controversias con el personal de seguridad

El personal de seguridad desempeña un papel crucial en la protección y el bienestar de los niños y las niñas del jardín infantil caminos de la vida. Sin embargo, en ocasiones, pueden surgir discrepancias o malentendidos entre el personal de seguridad y otros miembros del personal educativo. Es esencial abordar estas controversias de manera efectiva y respetuosa para garantizar un ambiente seguro y colaborativo en el jardín infantil. A continuación, se presentan algunas estrategias para resolver estas situaciones de manera constructiva:

1. Comunicación abierta y clara:

- Establecer canales de comunicación efectivos para facilitar el diálogo entre el personal de seguridad y otros miembros del personal educativo.
- Fomentar una comunicación abierta y transparente, donde todas las partes puedan expresar sus preocupaciones y puntos de vista de manera respetuosa.
- Asegurarse de que la información se transmita de manera clara y comprensible para evitar malentendidos.

2. Definición de roles y responsabilidades:

- Clarificar los roles y responsabilidades del personal de seguridad en el jardín infantil, así como su relación con otros miembros del personal educativo.
- Establecer expectativas claras sobre las tareas y funciones específicas del personal de seguridad para evitar confusiones o superposiciones de funciones.
- Promover un ambiente de colaboración y trabajo en equipo, donde cada miembro del personal se sienta valorado y respetado por su contribución al bienestar de los niños y las niñas.

3. Resolución de conflictos de manera constructiva:

- Abordar los conflictos o desacuerdos de manera oportuna y proactiva, antes de que escalen y afecten el ambiente de trabajo.
- Fomentar un enfoque de resolución de problemas, donde se busquen soluciones mutuamente beneficiosas y se evite el antagonismo o la confrontación.
- Utilizar técnicas de negociación y mediación para encontrar un terreno común y llegar a un acuerdo satisfactorio para todas las partes involucradas.

4. Entrenamiento y desarrollo profesional:

- Brindar oportunidades de capacitación y desarrollo profesional al personal de seguridad para mejorar sus habilidades de comunicación, resolución de conflictos y trabajo en equipo.
- Promover la sensibilización sobre la importancia de su rol en el contexto del jardín infantil y su contribución al bienestar de los niños y las niñas.
- Fomentar una cultura de aprendizaje continuo y mejora personal entre todo el personal del jardín infantil.

5. Seguimiento y evaluación:

- Realizar un seguimiento regular del progreso hacia la resolución de controversias y evaluar la efectividad de las estrategias implementadas.
- Estar abiertos a realizar ajustes o modificaciones según sea necesario para abordar cualquier problema persistente o emergente.
- Mantener una comunicación abierta y transparente durante todo el proceso para asegurar la participación y el compromiso de todas las partes involucradas.

La resolución efectiva de controversias con el personal de seguridad del jardín infantil Caminos de la vida es fundamental para mantener un ambiente seguro y colaborativo para todos. Al fomentar la comunicación abierta, clarificar roles y responsabilidades, y abordar los conflictos de manera constructiva, podemos fortalecer las relaciones y trabajar juntos en beneficio del bienestar de los niños y las niñas.

1.1.6 Estrategias de solución de controversias con padres de familia

Es natural que surjan discrepancias o malentendidos entre los padres de familia y el personal docente. Sin embargo, es fundamental abordar estas controversias de manera efectiva y constructiva para mantener una relación positiva y colaborativa en beneficio del desarrollo y bienestar de los niños y las niñas. A continuación, se presentan algunas estrategias para resolver estas situaciones de manera satisfactoria:

1. **Escucha activa y empatía:**

   - Escuchar atentamente las preocupaciones y puntos de vista de los padres de familia sin interrumpir.
   - Mostrar empatía hacia las emociones y preocupaciones expresadas por los padres, reconociendo su importancia y validez.
   - Validar los sentimientos de los padres y demostrar comprensión de su perspectiva.

2. **Comunicación clara y transparente:**

   - Explicar claramente las políticas y procedimientos de la unidad operativa relacionados con la situación en cuestión.
   - Proporcionar información detallada sobre el contexto y los hechos relevantes para facilitar la comprensión mutua.
   - Establecer expectativas realistas y claras sobre cómo se abordará la controversia y qué pasos se seguirán para su resolución.

3. **Enfoque en soluciones constructivas:**

   - Identificar áreas de acuerdo y puntos en común entre ambas partes como punto de partida para la resolución.
   - Explorar opciones y alternativas que puedan satisfacer las necesidades y preocupaciones tanto de los padres como del personal educativo.
   - Trabajar juntos para encontrar soluciones creativas y constructivas que beneficien a todos los involucrados, especialmente a los niños.

4. **Compromiso con el respeto y la colaboración:**

   - Mantener un tono de respeto y profesionalismo en todas las interacciones, evitando el lenguaje o comportamiento ofensivo.
   - Fomentar un espíritu de colaboración y trabajo en equipo para abordar la controversia de manera conjunta.
   - Reconocer y valorar los esfuerzos y contribuciones de ambas partes hacia la resolución del conflicto.

5. **Seguimiento y evaluación continua:**

   - Realizar un seguimiento regular del progreso hacia la resolución de la controversia y revisar si se han cumplido los acuerdos alcanzados.
   - Estar abierto a realizar ajustes o modificaciones en caso de que sea necesario para garantizar una solución duradera y satisfactoria.
   - Mantener canales abiertos de comunicación para abordar cualquier nueva preocupación o problema que pueda surgir en el futuro.

La resolución efectiva de controversias con los padres de familia requiere paciencia, comprensión y compromiso por parte de todas las partes involucradas. Al adoptar un enfoque colaborativo y centrado en soluciones, podemos fortalecer las relaciones y trabajar juntos en beneficio del desarrollo y bienestar de los niños y las niñas.