ASOCIACION GENERADORA DE BIENESTAR SHOW KIDS

SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS E INCONVENIENTES

2024

INTRODUCCION

Cuando se habla de relaciones humanas se define como la interacción que se da entre los individuos de un grupo, donde existen grados de ordenes jerárquicos y estás a su vez se basan principalmente en los vínculos existentes entre los miembros de la sociedad donde pueden desencadenar agrado o desagrado dentro del mismo.

Para obtener una relación favorable dentro de un grupo de trabajo hay que tener en cuenta su lugar de origen, sistema de crianza, nivel educativo, rasgos de personalidad y conducta (elementos pequeños que componen el comportamiento.)

Definición del conflicto:

Circunstancia en la cual dos o más personas perciben tener intereses mutuamente incompatibles, ya sean total o parcial contrapuestos y excluyentes, generando un contexto confrontativo de permanente oposición.

Naturaleza del conflicto:

Es de naturaleza humana cuyos puntos en controversia para cada persona son distintos ya que el ser humano es conflictivo.

Tipos de conflictos:

a) Individuales:

La distribución responde al carácter del titular de los intereses comprometidos que provocan el choque. Si por parte de los trabajadores y el Guarda de Seguridad, se lesiona el interés, el conflicto es individual, esto puede suceder igual con las familias de los niños del jardín.

b) Colectivos:

Cuando el interés lesionado no es el de uno o varios trabajadores, sino el de toda la categoría profesional, el conflicto se considera colectivo. En el caso no es el interés de uno o de varios empleados sino el de la totalidad, esto también puede suceder cuando existen varias familias que no están de acuerdo con algo que sugiere o indica la persona encargada del jardin, esto también es colectivo.

c) La conciliación:

Es un proceso utilizado para dirimir conflictos por la vía pacífica, la conciliación es una forma de intervención de una tercera persona, que solo se limitara a inducir a las partes en conflicto a debatir sus diferencias y ayudarlas a presentar sus propias conclusiones; la conciliación tiene por objeto poner fin a la solución de conflictos, evitando llegar a situaciones extremas en nuestro jardín, se puede conciliar con las familias o familia y con el apoyo de la Psicóloga del jardín, con el fin de llegar acuerdos que favorecen las dos partes.

d) Sistema de solución de conflictos:

Existe al efecto, sistemas de carácter administrativo a través de los cuales se intenta establecer bases de conciliación a nivel de los propios interesados.

La dirección (coordinadora) de forma verbal soluciona el inconveniente a su nivel, si este no es subsanado, existe un conducto regular donde se manifiesta cierto inconveniente a las directivas (empresa: Asoserbien Show kids – Empresa de Seguridad- Psicologa) y esta a su vez solicita el apoyo al psicólogo con el fin de intervenir según el inconveniente presentado, teniendo en cuenta que todos los casos son diferentes en cada jardín.

De acuerdo con lo anterior existen dos fases en nuestro jardín para la resolución de conflictos, las cuales fueron socializadas con la parte directiva y administrativa de la asociación ASOSERBIEN SHOW KIDS, permitiendo solucionar los conflictos presentados.

1° FASE:

- Definir el conflicto.
- Describirlo: Personas implicadas, origen, desarrollo, situación actual.
- Integrar toda la información necesaria.
- Establecer objetivos, según los resultados deseados.
- Diseñar posibles soluciones y propuestas teniendo en cuenta las consecuencias positivas o negativas.
- Escoger una solución.
- Elaborar un plan para aplicarla.

2° FASE:

- Haciendo actividades que impliquen la representación de una misma situación cambiando la perspectiva.
- Ponerse en lugar de las distintas personas implicadas.
- Adoptar la perspectiva de un observador imparcial.

Conclusión:

Resolver un conflicto implica disposición, esta se logra de manera natural cuando existen condiciones para el dialogo, sin embargo, cuando falta confianza, respeto o equidad en la comunicación se puede recurrir a la figura de la Coordinadora quien deberá facilitar su resolución de manera colaborativa y estratégica.

Base Legal:

REGLAMENTO INTERNO DEL TRABAJO.

Bienestar Social:

Se le llama al conjunto de factores que participan en la calidad de la vida de la persona y que hacen que su existencia posea todos aquellos elementos que dé lugar a la tranquilidad y satisfacción humana. El bienestar social es una condición no observable directamente, sino que es a partir de formulaciones como se comprende y se puede comparar de un tiempo o espacio a otro. Dentro de esta área la Asociación Generadora de Bienestar Show Kids en el contexto del jardín Infantil Cofinanciado, programa diversas actividades que generen en el talento humano sentido de pertenencia hacia la institución y que promuevan sentimientos de gratitud y reconocimiento al personal.

Dentro de las actividades anuales de participación, reconocimiento y gratitud se han programado:

- Celebración de los cumpleaños
- Día de la mujer
- Día del profesor
- Celebración de fin de año
- Test de satisfacción
- Actividades de disciplina positiva
- Pausas activas

CAPACITACION AL PERSONAL AREA DE PSICOLOGIA

SATISFACCIÓN DEL TALENTO HUMANO – GUARDA DE SEGURIDAD

MEJORAMIENTO DEL CLIMA LABORAL E INSTITUCIONAL

FECHA	TEMA
FEBRERO	REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO
MARZO	CLIMA LABORAL
ABRIL	COMUNICACIÓN ACERTIVA
MAYO	RESOLUCION DE CONFLICTOS
JUNIO	RELACIONES INTERPERSONALES
JULIO	RESPETO Y AUTOESTIMA
AGOSTO	TALLER SOBRE ESTABLECER ACUERDOS Y UNIFICAR OPINIONES
SEPTIEMBRE	TRABAJO BAJO PRESION
OCTUBRE	MANEJO DEL ESTRÉS
NOVIEMBRE	COOPERACION

	ASOCIACIÓN GENERADORA DE BIENESTAR **SHOW KIDS** **NIT: 83012219-6**		
	DEPARTAMENTO PEDAGOGICO **PRIMERA INFANCIA** **CRONOGRAMA SOLUCION DE CONTROVERSIAS**	CODIGO	P-PI-FT-008
		FECHA	01/08/2020
		VERSIÓN	01/08/2020
		PÁGINA	Página 1 de 2

AÑO: 2024

TEMA: RESOLUCION DE CONLICTOS – SOLCUION DE CONTROVERSIAS

TEMA	SUBTEMA	FECHA DE DIFUSION	MATERIAL ELABORADO	POBLACION DIRIGIDA TALENTO HUMANO	ENCARGADO ENVIO	OBJETIVO	METODOLOGIA	EVIDENCIA DE DIFUSION
RESOLUCION DE CONTROVERSIAS	DISCIPLINA POSITIVA - RESOLUCION DE CONFLICTOS	30/MAYO/2024	DIAPOSITIVAS	Se realizarán diferentes sesiones con el talento humano de la siguiente manera: * Sensibilización al talento humano Y guarda de seguridad en donde se tome conciencia sobre la importancia de la resolución de conflictos dentro del grupo de trabajo *En cada sesión se hablará de un tema de importancia para los grupos de trabajo *Se dará importancia al trabajo en disciplina positiva, ya que este ofrece herramientas suficientes y necesarias para una adecuada resolución de conflictos.	* RESPONSABLE DEL SERVICIO	*Se realizarán estas sesiones con el fin de reducir algún tipo de controversia o conflicto que se presente dentro del talento humano-Guarda de seguridad y familias *Proporcionarle al talento humano-Guarda de Seguridad y familias- herramientas suficientes y necesarias para que si en algún momento se presenta algún tipo de conflicto este se resuelva de manera adecuada	Se realizarán diferentes encuentros con el talento humano en donde se socialicen los temas propuestos, estas socializaciones pueden ser virtuales o presenciales de acuerdo a la situación sanitaria que este atravesando la ciudad La metodología y temas pueden variar según la necesidad de cada jardín	*Actas Materiales elaborados
	REGLAMENTO INTERNO DE CONFLICTOS - RELACIONES INTERNACIONALES	20/JUNIO/2024	FOLLETO					
	CLIMA LABORAL - RESPETO Y AUTO ESTIMA- TALENTO HUMANO Y FAMILIAS.	25/JULIO/2024	CARTILLA					
	COMUNICACIÓN ACERTIVA - ESTABLECIMIENTO DE ACUERDOS Y UNIFICACION DE OPINIONES- TALENTO HUMANO – GUARDA DE SEGURIDAD- FAMILIAS	21/AGOSTO/2024	INFOGRAFIA					
	TRABAJO COOPERATIVO - MANEJO DEL ESTRÉS Y RELACIONES INTERPERSONALES, TALENTO HUMANO- GUARDA DE SEGURIDAD- FAMILIAS	16/SEPTIEMBRE/2024	VIDEO					