ACTA N°

FECHA: Bogotá, 16 agosto de 2024

HORA: 01: 30 a 2: 30 PM

LUGAR: JARDÍN SALAMANDRA

TEMA: REINDUCCIÓN DE RESOLUCION DE CONFLICTOS Y ESTRATEGIAS DE SOLUCIÓN DE CONTROVESIAS

PROPOSITO: Dar a conocer el protocolo de resolución de conflictos que ahora se llama Estrategias de solución de controversias y conocer cómo gestionar nuestras emociones.

ASISTENTES:

RESPONSABLE DEL SERVICIO, PROFESIONALES DE ATENCION A PRIMERA INFANCIA, AUXILIARES EN ATENCION A PRIMERA INFANCIA, PERSONAL DE SERVICIO DE ASEO E HIGINENE, PERSONAL DE SERVICIO DE ALIMENTOS, APOYO ADMINISTRATIVO, GUARDA DE SEGURIDAD,

ORDEN DEL DÍA:

1. Saludo.
2. Presentación y Socialización del protocolo
3. Que es estrategias para la solución de controversias.
4. Que es un conflicto y que es una controversia.
5. Tipos de conflictos
6. comunicación asertiva
7. recomendaciones para la solución de controversias
8. En el jardín salamandra como se hace promoción y sensibilización para la solución de controversias, actividad manejo de emociones.
9. Agradecer por participar en la socialización del protocolo.

DESARROLLO:

1. **Saludo**

Siendo la 1.30 de la tarde se inicia con un saludo agradeciendo por estar presente, se procede a explicar el porqué de la reunión y se expone que el tema a tratar es la resolución de conflictos en el jardín salamandra

2. **Presentación y Socialización del protocolo**

Se procede a compartir para las personas presentes el protocolo de resolución de conflictos que ahora se llama Estrategias de solución de controversias. Se invita a leer y comprender cada párrafo.

El protocolo expone lo siguiente.

Se invita a una de las docentes a leer.

3. **Que es estrategias de solución de controversia.**

Se denomina resolución de controversias al conjunto de técnicas y habilidades que se ponen en práctica para buscar la mejor solución, no violenta, a un conflicto, problema o malentendido que existe entre dos o más personas e, incluso, personal.

4. **Que es un conflicto y que es una controversia.**

Conflicto: es un estado constante de desacuerdo entre dos o más partes**.**

Controversia. La controversia es la expresión de un conflicto en un momento específico, es una discusión o disputa por algún tema o asusto, al estar en desacuerdo con algo.

Es importante mencionar que se entiende por conflicto todo aquello que provoca un desencuentro entre personas, un problema personal ante una situación complicada y un enfrentamiento armado o violento.

Los conflictos laborales son de naturaleza distinta en función de las condiciones laborales que se hayan deteriorado. Un conflicto laboral es pues, la disputa de derecho o de interés que se suscita entre empleadores y empleados.

¿Qué entendemos por conflicto?

Los conflictos son inherentes a la vida social, son una fuerza que permite la transformación de las condiciones sociales, o como decía Estanislao Zuleta “una sociedad mejor es una sociedad capaz de tener mejores conflictos. De reconocerlos y de contenerlos. De vivir no a pesar de ellos, sino productiva e inteligentemente en ellos”. La estructura y dinámica del conflicto vienen determinados por la interacción de distintos factores (Lederach, 1984): los actores, el proceso y el tema o problema.

En este punto invitamos a hacer reflexión sobre yo como persona como me relaciono frente a el tema de que es un conflicto y como lo entiendo

5. Tipos de conflictos

Se pide a otra compañera a leer este punto ya que es muy importante tenerlo presente porque todos los conflictos no son iguales.

Es importante mencionar que existen diferentes tipos de conflictos, esto con el fin de saber cuáles son los mejores medios o técnicas para su solución. Los conflictos pueden ser:

Intrapersonales: son los conflictos individuales al estar en medio de una situación que genere ansiedad e inseguridad al momento de tomar la mejor decisión.

Interpersonales: cuando existe un problema entre dos o más personas.

Intergrupal: cuando los conflictos o desacuerdos se dan entre grupos de personas y equipos de trabajo, estudio o deporte, entre otros.

No obstante, la solución de conflictos puede tener tanto un resultado positivo como negativo, eso dependerá del grado de dificultad y del interés que tengan los involucrados en buscar la mejor solución para todos.

6. Comunicación asertiva

posteriormente se invita a reflexionar si en el jardín salamandra hay comunicación asertiva**.**

El jardín infantil salamandra considera que si hay una comunicación asertiva ya que se mejora la convivencia laboral esto ayuda a mejorar la resolución conflictos de todo el talento humano.

Expresar con claridad, y en forma apropiada al contexto y la cultura, lo que se siente, piensa o necesita.

La persona que se comunica asertivamente, expresa en forma clara lo que piensa, siente o necesita, teniendo en cuenta los derechos, sentimientos y valores de sus interlocutores. Para esto, al comunicarse da a conocer y hacer valer sus opiniones, derechos, sentimientos y necesidades, respetando las de las demás personas.

La comunicación asertiva se fundamenta en el derecho inalienable de todo ser humano a expresarse, a afirmar su ser y a establecer límites en las relaciones con las demás personas. Así se aumentan las posibilidades de que las relaciones interpersonales se lesionen menos y sea más sencillo abordar los conflictos.

7. Recomendaciones para la solución de controversias

Ante la presencia de cualquier conflicto laboral en el jardín infantil salamandra se sigue las siguientes recomendaciones.

Tratar de darse cuenta de los conflictos lo antes posible: Si cree que existe algún problema en su equipo de trabajo, haga frente a la realidad y no espere que se resuelva por sí sólo. Un conflicto no resuelto podría convertirse en algo peor.

Crear el ambiente: Reunirse a puerta cerrada permitirá que los implicados tengan la oportunidad de airear sus disputas y de compartir sus posturas de forma tranquila y considerada. Antes de que nadie diga nada, hágales entender y acordar que el único fin de la reunión es resolver el conflicto.

Reunirse para tratar el tema: Haga una reunión con los discrepantes al mismo tiempo. Permita que todos expliquen sus posturas, sin que sean interrumpidos. Refuerce el hecho de que el problema sólo puede ser resuelto por medio del diálogo y la negociación.

Sea firme: No sea excesivamente comprensivo en cuanto al problema. También evite tomar un tono agresivo. Escuche con empatía y objetividad. Deje claro que no se pondrá de ninguna de las partes.

Llegar a un acuerdo sobre el problema de manera conjunta: Cree consenso sobre su evaluación del problema antes de buscar una solución. Encuentre un terreno común entre los antagonistas. En este punto, su clarificación podría solucionar el problema. Si no es así, es crucial que lleguen a un acuerdo sobre la percepción común del problema.

Explorar soluciones alternativas: Si una parte siente que ha ganado, la otra podría seguir descontenta, por lo que debe concentrar sus esfuerzos en crear una solución positiva para ambas. Insista en que ambas partes formen parte de la creación de la solución y asegúrese de que cada parte sugiera lo que personalmente haría para resolver el problema.

Acordar una solución: Una vez discutidas las posibles soluciones, decida la solución que mejor hace frente a las necesidades de ambas partes y de su organización. Póngalo por escrito, con acciones acordadas claramente explicadas. Decida cómo medirá su éxito de forma colectiva. Supervise el progreso habitualmente y refuerce el éxito de forma positiva con elogios verbales.

8. **En el jardín salamandra como se hace promoción y sensibilización para la solución de controversias, actividad manejo de las emociones.**

Se pregunta como se maneja en el jardín la resolución de conflictos y la mayoría de las presentes responden que:

Se maneja una ruta la cual la idea es mediar con las personas implicada.
Se informa a la coordinadora y ella toma las acciones pertinentes para mediar.

Se les indica que el protocolo de resolución de conflicto que se llama estrategias de solución de controversias se encuentra los flujos gramas de la ruta a realizar a la hora de un conflicto.

Se invita a el manejo de las emociones en donde con apoyo del profesional de psicología se realiza una pequeña actividad para gestionar las emociones para conocer que emoción estoy sintiendo y como manejarla frente a quienes me rodean.

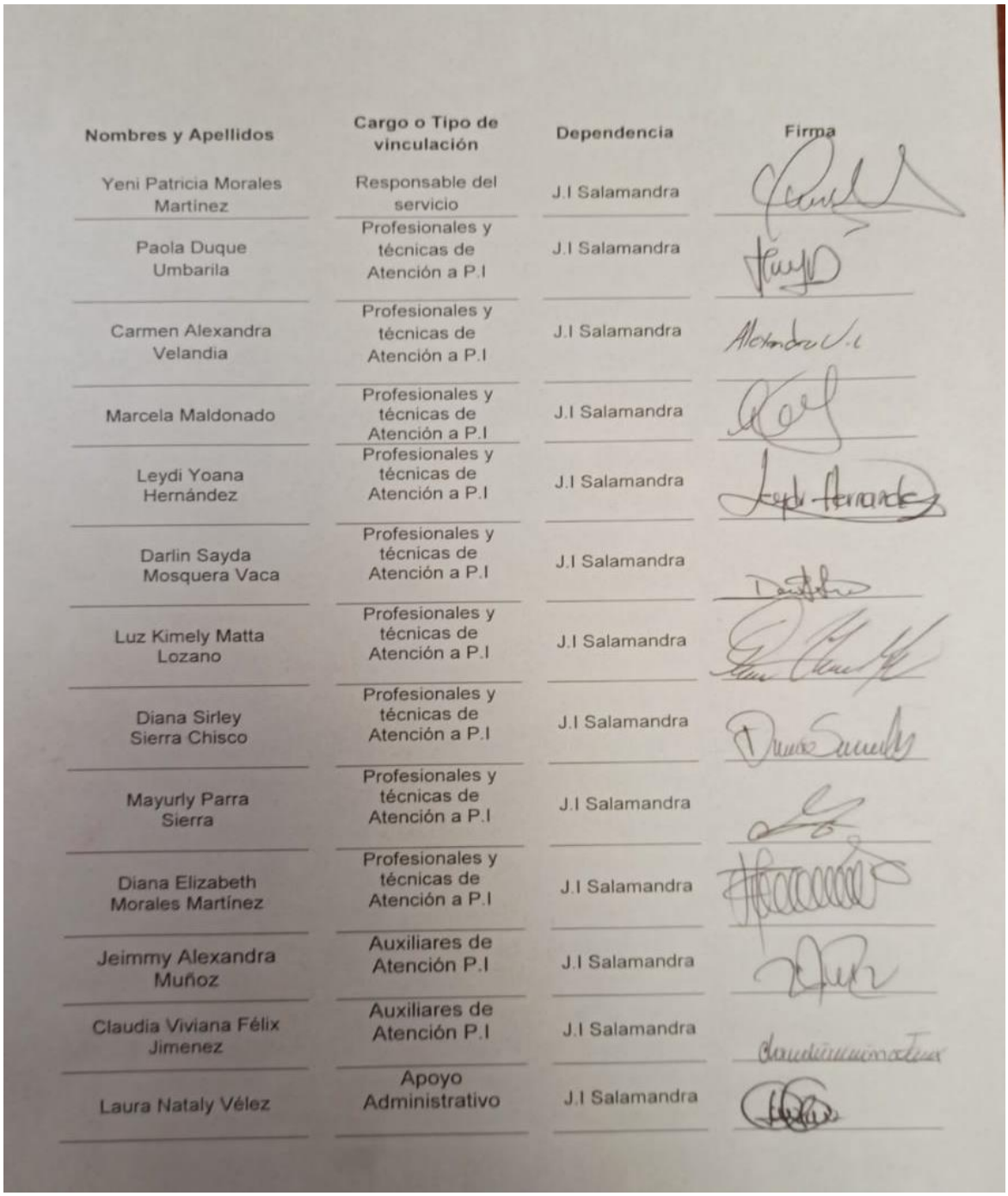
Actividad de pensar en una situación que me haya genera mucha ira, exponer que debo hacer en ese momento, y que hice yo en ese momento.

Cada una expone su situación que le genero ira, al finalizar se llega a la conclusión que si conocemos la emoción no tomamos un momento para saber como me estoy sintiendo, así mismo puedo llegar a una solución o resolución mas asertiva.

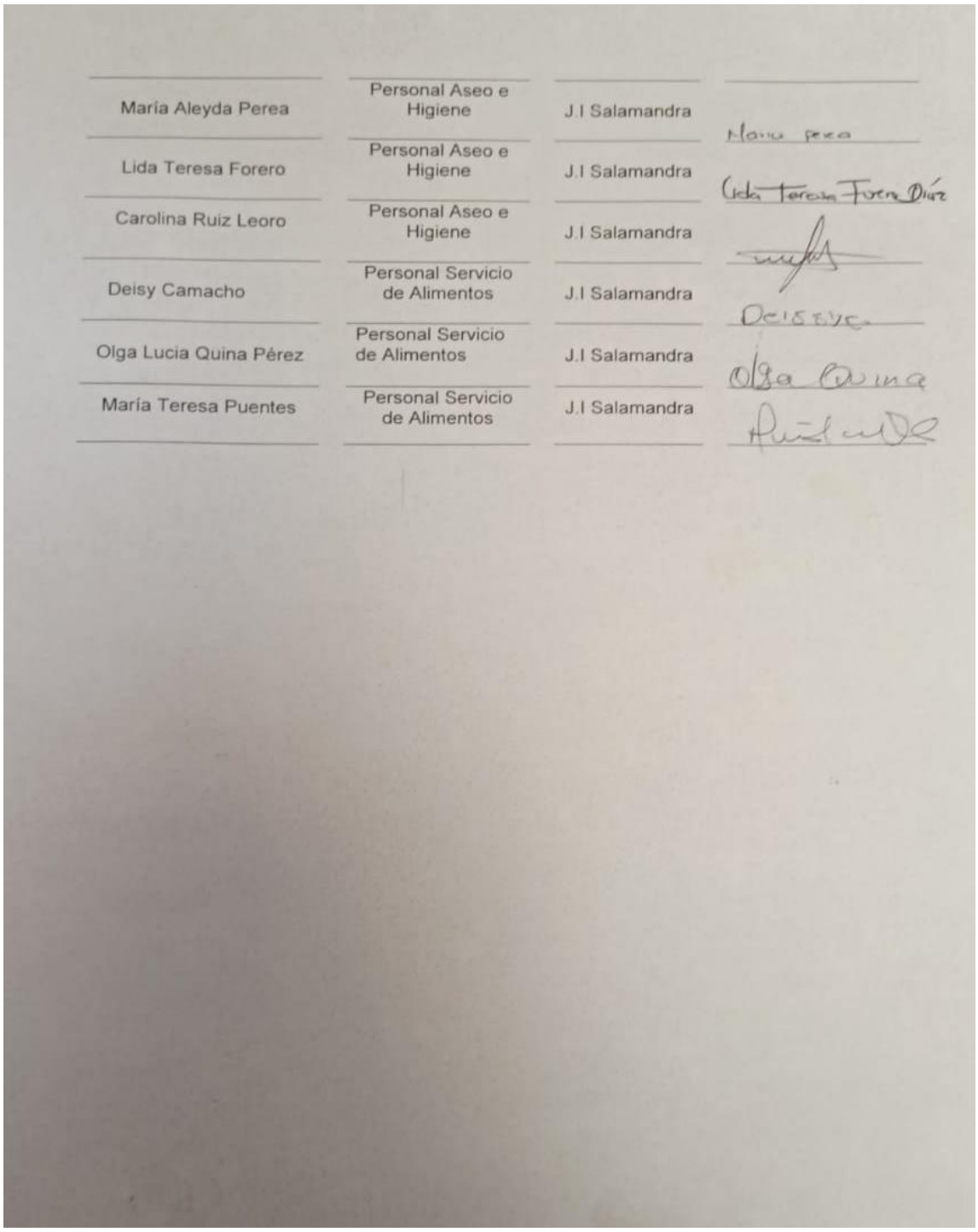
9. Agradecer por participar en la socialización del protocolo.

Para finalizar se agradece a todo el talento humano por leer el protocolo de resolución de conflictos y se invita a que a sigan las recomendaciones.

En constancia de lo anterior firman:



Nombres y Apellidos	Cargo o Tipo de vinculación	Dependencia	Firma
Yeni Patricia Morales Martínez	Responsable del servicio	J.I Salamandra	
Paola Duque Umbarila	Profesionales y técnicas de Atención a P.I	J.I Salamandra	
Carmen Alexandra Velandia	Profesionales y técnicas de Atención a P.I	J.I Salamandra	
Marcela Maldonado	Profesionales y técnicas de Atención a P.I	J.I Salamandra	
Leydi Yoana Hernández	Profesionales y técnicas de Atención a P.I	J.I Salamandra	
Darlin Sayda Mosquera Vaca	Profesionales y técnicas de Atención a P.I	J.I Salamandra	
Luz Kimely Matta Lozano	Profesionales y técnicas de Atención a P.I	J.I Salamandra	
Diana Sirley Sierra Chisco	Profesionales y técnicas de Atención a P.I	J.I Salamandra	
Mayurly Parra Sierra	Profesionales y técnicas de Atención a P.I	J.I Salamandra	
Diana Elizabeth Morales Martínez	Profesionales y técnicas de Atención a P.I	J.I Salamandra	
Jeimmy Alexandra Muñoz	Auxiliares de Atención P.I	J.I Salamandra	
Claudia Viviana Félix Jimenez	Auxiliares de Atención P.I	J.I Salamandra	
Laura Nataly Vélez	Apoyo Administrativo	J.I Salamandra	



María Aleyda Perea	Personal Aseo e Higiene	J.I Salamandra	
Lida Teresa Forero	Personal Aseo e Higiene	J.I Salamandra	
Carolina Ruiz Leoro	Personal Aseo e Higiene	J.I Salamandra	
Deisy Camacho	Personal Servicio de Alimentos	J.I Salamandra	
Olga Lucia Quina Pérez	Personal Servicio de Alimentos	J.I Salamandra	
María Teresa Puentes	Personal Servicio de Alimentos	J.I Salamandra	

Anexos: muestra de texto.







Elaboró: DIANA SIRLEY SIERRA