Fundación Social Castillo San Lucas
Huellas y Talentos

Carrera 10F Este # 20-96 sur Teléfono 8170040

ESTRATEGIAS RESOLUCION DE CONTROVERSIAS

JARDIN HUELLAS Y TALENTOS

2025

INTRODUCCION

Las controversias en un equipo de trabajo son inevitables y a menudo surgen debido a desacuerdos sobre objetivos, métodos o incluso diferencias de personalidad. Aunque pueden parecer comunes, resolver estas situaciones es favorable mantener y fomentar la comunicación abierta y buscar soluciones conjuntas los cuales son pasos clave para manejar eficazmente estas situaciones.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL:

- Dererminar el procedimiento que se aplicara en casos de situaciones de conflictos físicos o psicológicos en el Jardin Huellas Y Talentos.

OBJETIVO ESPECIFICO:

- Formar “ Comité de promoción de buena convivencia” aplicar reglamento interno al Talento Humnao, generado instancias que faciliten el Buen Trato dentro de la institución.
- Implementar medios que sirvan como instrumentos de resolución de conflictos en las relaciones interpersonales.

ANTECEDENTES:

Uno de los factores que mas dificultades han generado a la sociedad es el aprender a Convivir, el aprender a vivir en relación con otros,. Desde entonces hasta nuestros días, no se ha generado un avance relevante en el factor convivencia ni en el impacto que debiese tener en la forma como se estructuran la sociedades.

El buen trato o una buena convivencia, es una forma particular de relación entre las personas, que se basa en un profundo sentimiento de respeto y valoración hacia la dignidad del otro u otra. El buen trato se caracteriza por el uso de la empatia para aprender y dar sentido a las necesidades de los demas, la comunicaion efectiva entre las personas a fin de compartir genuinamente, las necesidades, la resolución no violenta de conflictos y un adecuado ejercicio de la jerarquía y del poder en las relaciones.

Si pensamos en el cuidado infantil, el buen trato da cuenta de un modo distinto de relación entre los adultos, niñas, niños, donde se da énfasis a la satisfacción de sus necesidades de cuidado y bienestar, de modo de asegurar el desarrollo de sus máximas potencialidades en ambientes cariñosos, respetuosos y seguros afectivamente. Es por esto que es responsabilidad de toda la comunidad del Jardin Huellas y Talentos mantener relaciones interpersonales positivas que no perjudiquen el bienestar de la misma

Este protocolo es una invitacion a promover y cumplir con nuestras obligaciones, responsabilidades y deberes en nuestro Jardin Huellas y Talentos, para mantener una buena conducta, actitud positiva, realizar nuestras actividades correctamente y con responsabilidad, logrando asi un ambiente armonico y asi prevenir hechos de conflictos entre los adultos.

ESTRATEGIAS DE PREVENCION:

- **COMITÉ DE SANA CONVIVENCIA:** El Comité de Sana Convivencia tiene como misión fundamental recibir, analizar y dar trámite a las situaciones presentadas sobre asuntos de convivencia, escuchar de manera imparcial y objetiva a las partes involucradas brindando espacios de dialogo generando compromisos entre ambas partes para una solución a las problemáticas, transmitir recomendaciones y propuestas a la cordinadora así como los casos en que no se han atendido las recomendaciones para solución de problemas, presentar informes de gestión, utilizando técnicas como la negociación (ambas partes involucradas entablan un dialogo en busca de una solución aceptable a sus diferencias), el arbitraje (procedimiento guiado por un adulto con atribuciones en la institución escolar que a través del dialogo y la escucha atenta y reflexiva de las posiciones involucradas indaga sobre una solución justa para ambas partes) o la mediación (procedimiento en que una persona o grupo de personas ajenas al conflicto ayuda a los involucrados a llegar a un acuerdo o resolución del problema.En este comité la responsable de servicio, El apoyo administrativo y una profesional de atención son las personas encrgadas de este comité.
- **Dinámicas de grupo para favorecer la sana convivencia**: tendrán como objetivo generar instancias que fomenten las relaciones interpersonales.

- **Actividades de Bienestar**: El ritmo de vida de nuestra sociedad, implica de una u otra manera un ambiente de competitividad y presiones diversas, que generan un nivel considerable de estrés, lo que combinado con las tensiones personales de cada individuo, pueden generar reacciones

- impulsivas en la comunicación o la conducta, que van dejando huellas en las relaciones interpersonales y en la salud de los individuos. Generar espacios periódicos para la integración y recreación de las personas resulta muy favorable para aliviar las tensiones propias de la vida.

NORMAS QUE FAVORECEN LA BUENA CONVIVENCIA

Uno de los pilares fundamentales para mantener una institucion armonica es la convivencia y las buenas relaciones interpersonales. Es por ello que resaltaremos las normas que favorecen a la convivencia, ya que siempre estamos en continua relacion con otros. Nuestra tarea en el jardin Huellas y Talentos nos une en la común misión de desarrollar en plenitud al ser humano en todas sus dimensiones. En la busqueda de tener estrategias y herramientas que nos permitan prevenir eficazmente los posibles peligros que pongan en riesgo una sana convivencia y promover conductas que nos llevan a fortalecer un ambiente sano, se han elaborado protocolos y procedimientos, que nos permitan actuar de forma diligente, eficiente y coherente con nuestro compromiso.

Entonces, para favorecer la convivencia se recomienda:

- Ser Respetuoso
- Saludar Amablemente
- Sonreir
- Tener Presente siempre una disculpa
- Ser Honesto
- Ser Tolerante
- No Hablar Mal del Otro
- Ser Empatico
- Cuidarse entre miembros de la Institucion

- Usar el dialogo para resolver posibles conflictos
- Valorar y reconocer actitudes positivas
- Comprometerse con la Institucion

“El ser humano es libre de estar donde desee y de formarse como desee, pero si usted decidió formar parte de esta comunidad educativa, ponga su esfuerzo en dar lo mejor de sí y así será cada día mejor”
“Nunca olvide que todos somos parte de un todo y que el éxito depende del engranaje de sus partes. Por ende los pensamientos en colectivo deben estar por encima de los individuales”

PROCEDIMIENTO A SEGUIR

Los conflictos se abordaran a atarves del dialogp, con instancias de mediación guiadas por el comité (Responsable de Servicio , Auxiliar Administativa, Profesional en atención a la primera Infancia) de nuestro Jardin Huellas y Talentos, permitiendo a los involucrados asumir la responsabilidad individual en las situaciones generadas y se aplicaran las sanciones contenidas en el reglamneto interno y este protocolo. para intervenir adecuadamente un hecho de conflicto entre algún miembro del jardín, estas se evaluaran como LEVE, GRAVES O GRAVISIMAS.

1.-**Faltas leves**: actitudes o comportamientos que alteran la buena convivencia que NO involucren daño físico o psicológico a otros miembros de la comunidad.
2**.-Faltas graves**: actitudes y comportamientos que atenten contra la integridad psicológica de otro miembro de la comunidad manifestado en forma verbal. Así como acciones deshonestas que afectan la convivencia.

3.-**Faltas gravísimas:** actitudes y comportamientos que atenten contra la integridad física de otro persona de la comunidad.

En estas situaciones es fundamental el registro pertinente, a fin de realizar un adecuado seguimiento a la frecuencia de estas actitudes y/o comportamientos con el fin de prevenir, revertir y/o reeducar estas conductas.

1**. Conflicto entre funcionarios**: La Coordinadora dejara registro en la hoja de vida del personal de forma inmediata al hecho ocurrido.

2. **Conflicto entre padres**: El comité de Buen trato citara a ambas partes en un plazo no mayor 12 horas hábiles. En caso de no asistir se vuelve a reprogramar como última instancia dentro de las 24 horas hábiles siguientes. De no concurrir se emitirá informe dirigido a Superintendencia de Educación para tomar las medidas pertinentes. Se dejará registro en ficha del párvulo

3. **Violencia entre funcionarios/padres**: El comité de Buen trato citara a ambas partes en un plazo no mayor a 12 horas hábiles. En caso de no asistir se vuelve a reprogramar como última instancia dentro de las 24 horas hábiles siguientes. De no concurrir se emitirá informe dirigido a Superintendencia de Educación para tomar las medidas pertinentes. Se dejará registro en ficha del párvulo y hoja de vida del funcionario.

ESTRATEGIAS DE PREVENCIÓN

En nuestro entorno en el Jardin las relaciones interpersonales toman gran relevancia para mantener un buen clima laborar y sana convivencia entre los adultos ya sean apoderados, familiares y/o funcionarios.

Promover entornos de sana convivencia es un compromiso de todos. Incluye desde las políticas y valores establecidos en la organización, las actividades que fomenten habilidades de comunicación y solución de problemas, generar espacios de

integración y bienestar, entre otras, hasta el compromiso particular de cada persona en aportar una actitud de respeto.

Es propio del ser humano tener diferencias de opiniones, por lo que debemos brindar las herramientas necesarias para la promoción de las buenas relaciones, la solución adecuada de conflictos y el desarrollo de habilidades de comunicación efectiva, con los cuales podamos solucionar las dificultades y tensiones de forma asertiva, promoviendo ante todo una Buena Calidad de Vida.