FUNDACIÓN Laudes Infantis

BOGOTÁ



ESTRATEGIAS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.

JARDIN INFANTIL SALAMANDRA

Actualización 2026

Convenio
1854

Contenido

OBJETIVO: 3
ALCANCE: 3
QUE ES SOLUCION DE CONTROVESIA. 4
QUE ES UN CONFLICTO. 4
QUE ES UNA CONTROVERSIA. 4
Tipos de conflictos 5
Motivos de un conflicto. 5
COMO MEJORAR . 5
QUE ES LA COMUNICACION ASERTIVA 6
Para que nos sirve la comunicación asertiva 6
Comunicación asertiva en el jardín infantil salamandra 7
COMO RESOLVER UNA CONTROVERSIA. 7
RECOMENDACIONES PARA SOLUCION DE CONTROVESIAS. 9
CAPACITACIÓN Y TALLERES 10
PROMOCIÓN 11
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LOS NIÑOS Y NIÑAS DEL JARDIN INFANTIL SALAMANDRA. 11

OBJETIVO:

El objetivo del protocolo de estrategia de soluciones de controversias en el jardín infantil salamandra es reducir la tensión negativa y aumentar la convivencia, colaboración y cooperación entre talento humano, personas que utilizan el servicio o personal que se encuentra en la institución.

ALCANCE:

Promover y realizar sensibilización frente a la resolución de conflictos a través de la comunicación asertiva y manejo de emociones en el jardín infantil salamandra para tener un buen clima laborar y mejorar en la prestación del servicio.

QUE ES SOLUCION DE CONTROVESIA.

Se denomina resolución de conflictos 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.

QUE ES UN CONFLICTO.

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.

QUE ES UNA CONTROVERSIA.

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

¿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 (2015[1989]) “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.

Esto nos lleva al segundo aspecto, referente al hecho de que cada conflicto es contextual. Es decir, que depende de causas estructurales, pero también de situaciones concretas, de historias de relacionamiento entre los sujetos involucrados, de intereses particulares, de deseos, de contradicciones múltiples; lo que se traduce en la imposibilidad de crear una receta única para gestionar o superar los conflictos. En este sentido, la gestión de conflictos implica un conjunto de acciones y estrategias orientadas a producir un cambio en la forma de relacionamiento de los actores involucrados en el proceso y el problema con el fin de que la situación generadora se encauce de manera tal que se promueva un cambio social positivo (Redorta, 2011).

Tipos de conflictos

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.

Motivos de un conflicto.

Los motivos más comunes son:

- Diferencias encontradas en las conductas de miembros del equipo.
- Bajo desarrollo de competencia de adaptabilidad al entorno
- Mala comunicación,
- Diferencias de criterios en temas.
- Falta de integración de algunos de los miembros del equipo
- Bullying
- Acoso.

COMO MEJORAR.

Para ello se tienen que mejorar las habilidades de la comprensión de los conflictos, la comunicación y el saber cómo resolver sus propios problema, adicionalmente, modificar y/o mejorar actitudes y valores de autoestima, confianza, tolerancia, diversidad, respeto, responsabilidad, cooperación y participación. Dichas habilidades, actitudes y valores pacíficos destacan el rol fundamental de las relaciones que establecen con amigos, familiares, compañeros de trabajo; permitiéndole así efectuar una mejor convivencia, y un mejor desarrollo personal y social.

QUE ES LA COMUNICACION ASERTIVA

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.

Para que nos sirve la comunicación asertiva

Desde el punto de vista del asertividad, la comunicación compromete un conjunto de herramientas que permiten transmitir los contenidos con el menor ruido posible. Esto facilita y transparenta los mensajes. También posibilita que quedemos tranquilos y sin culpa una vez comunicados dichos contenidos.

¿Disfrutamos de nuestro trabajo? ¿Qué lugar le otorgamos dentro de nuestra vida? ¿Para qué trabajamos? ¿Hemos creado un ambiente laboral grato y descomplicado? Estas son algunas de las preguntas esenciales que competen el mundo laboral y que todos nos hemos hecho alguna vez.

Para responder, examinemos nuestra propia conducta:

Si nuestros comportamientos son congruentes con los valores y pensamientos que tenemos respecto de lo queremos desarrollar en el trabajo, estamos en el camino asertivo. Que no se malentienda, en todo caso, que sentirnos motivados es sinónimo de tener un trabajo ideal. Muchos se pasan la vida esperando lo que consideran una actividad laboral tan exquisita, que sufren una gran frustración.

El disfrute del trabajo pasa por una serie de factores como hacer las cosas lo mejor posible e imprimirles un sello personal, otro ítem es el de establecer el equilibrio entre la cantidad de horas que destinamos a lo laboral, y aquellas que dedicamos a la vida afectiva.

Comunicación asertiva en el jardín infantil salamandra

El jardín infantil salamandra considera que si hay una comunicación asertiva se mejora la convivencia laboral esto ayuda a mejorar la resolución conflictos de todo el talento humano, acudientes y personal que interactúan con él servicio.

También en el jardín salamandra se tiene presente que se pueden presentar conflictos entre padres, madres o acudientes o entre talento humano del jardín y familias, por ellos se hace unas recomendaciones generales para saber cómo actuar frente a un conflicto y esto lleve a una buena solución.

COMO RESOLVER UNA CONTROVERSIA.

El jardín infantil salamandra y su equipo de trabajo o talento humano constantemente toman capacitaciones y talleres en resolución de controversia comunicación asertiva y manejo de emociones.

Para la coordinadora del jardín infantil salamandra, es quien hace el rol de mediadora y mediar en un conflicto es un reto que no es fácil de resolver, pero es un reto que viene con el trabajo la coordinadora siempre está atenta a escuchar las dos partes realiza una observación y siempre se acompaña de otra persona que no tiene relación en el conflicto, esto ayuda para no tomar decisiones arbitrarias.

Si se ha llegado tarde para evitar la aparición de problemas laborales, no queda otra que lidiar con ellos, sea cual sea la situación que se plantee, el jardín sigue los siguientes pasos para la resolución de conflictos laborales.

1. Mantener la calma y la imparcialidad

En el jardín salamandra al momento de resolver un conflicto el jardín no puede posicionarse a favor de un trabajador como punto de partida. Por lo tanto, los responsables de la mediación o de la resolución del conflicto han de mantener la calma y mostrarse como agentes imparciales para que las partes confíen en ellos, a salvo en los casos en los que sea evidente que una de las partes es la causante última del conflicto.

Aprende a mantener la ansiedad bajo control: Cómo gestionar y evitar la ansiedad en el trabajo.

2. Definición de objetivos

No podemos pensar que cualquier conflicto podrá resolverse de manera absolutamente satisfactoria para todos en poco tiempo. Consecuentemente, resulta más sensato fijarse objetivos graduales, como por ejemplo favorecer un entendimiento entre las partes, permitir la reanudación del trabajo en un equipo o superar un problema especialmente angustioso para los trabajadores.

3. Comprobar que el talento humano quieren resolver su conflicto

Lo situamos en tercer lugar pero este paso debe darse en diferentes momentos de la mediación. Ninguna problema en el jardín infantil salamandra se solucionará si alguno de las partes implicadas no está convencido de la necesidad de superar esa situación. Las dos partes deben estar interesadas en resolver el conflicto facilitando la mediación.

4. Evitar ataques personales y promover una visión más amplia de las cosas

En los conflictos más tensos, el talento humano pueden llegar a pronunciar o decirse acusaciones muy graves e incluso a formularse descalificaciones personales, los responsables de la resolución de conflictos no pueden consentir esta dialéctica bajo ninguna circunstancia, más bien les corresponde ofrecer una panorámica distinta de la situación aprovechando su imparcialidad.

5. La resolución no puede posponerse ni eternizarse

Ya hemos visto cómo tanto el jardín infantil salamandra como el talento humano pueden anticiparse a estos problemas gracias a la formación y a la detección precoz de problemas, sin embargo, cuando se observa que la situación no podrá direccionarse sin ayuda externa, conviene actuar con rapidez porque de lo contrario los problemas se agravarán.

De igual manera, una vez se ha iniciado un expediente de mediación o resolución de conflictos laborales, este no puede prolongarse indefinidamente porque causaría frustración y desconfianza entre las partes.

6. Evaluación

Como si de una métrica laboral más se tratara, los responsables de la resolución de conflictos, tienen que comprobar si el conflicto se ha resuelto debidamente o si, por el contrario, sigue latente en la empresa.

RECOMENDACIONES PARA SOLUCION 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 el equipo de trabajo o usuarios del servicio hace frente a la realidad y no se espera que se resuelva por sí sólo. Un conflicto no resuelto podría convertirse en algo peor.

Fomentar la empatía: Es una de las cualidades más importantes para poder trabajar en equipo. Apostar por la formación de todo el talento humano para fomentar una mayor inteligencia emocional puede ser una buena forma de construir equipos más cohesionados.

Aprender a negociar: La diferencia de opiniones se va a producir la mayoría de las veces que haya que tomar una decisión en equipo. Por consiguiente, resulta imprescindible que se aprenda a negociar para llegar a acuerdos, que aun no satisfaciéndolos completamente a todos, estos acuerdos evitan conflictos.

Detectar problemas latentes: el jardín infantil salamandra pueden anticiparse a los conflictos laborales se analizan periódicamente cuál es el estado del clima de trabajo.

Un software de encuestas a empleados facilita esta tarea al ofrecer a los trabajadores la posibilidad de notificar cualquier circunstancia que les preocupe o disguste de manera totalmente confidencial. Además, estos datos pueden tratarse de manera estadística, a fin de comprobar si el problema se ha resuelto a tiempo.

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

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

Sea firme: No ser excesivamente comprensivo en cuanto al problema. También evitar 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: Crear consenso sobre su evaluación del problema antes de buscar una solución, encontrar 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 se debe concentrar los esfuerzos en crear una solución positiva para ambas partes, insistir en que ambas partes forman parte de la creación de la solución y asegurarse de que cada parte sugiera lo que personalmente haría para resolver el problema.

Acordar una solución: Una vez discutidas las posibles soluciones, se debe decidir la solución que mejor hace frente a las necesidades de ambas partes y del jardín salamandra, se debe poner por escrito, con acciones acordadas claramente explicadas se debe decidir también medirá su éxito de forma colectiva, luego se supervisa el progreso habitualmente y se refuerza el éxito de forma positiva con elogios verbales.

Mostrar agradecimiento: Muchos conflictos se originan por la insatisfacción de parte de talento humano frente a las acciones o actividades que realizan y no son reconocidas. Quizá un mejor plan de incentivos o un simple agradecimiento a tiempo puede ayudar a disipar los nubarrones de un conflicto en ciernes. Dar las gracias es un acto de compañerismo y respecto por el otro.

CAPACITACIÓN Y TALLERES

El jardín infantil salamandra capacita a todo el talento humano, padres madres y acudientes en las siguientes técnicas para mejorar en la resolución de conflicto.

- Manejo de las emociones,
- Comunicación asertiva
- Buen trato.

Por medio de videos, exposición verbal, campañas se reúne a un grupo de personas involucradas en el servicio para darles a conocer temas en relación a la resolución de conflictos aportando la construcción de una sana convivencia dentro de el jardín infantil salamandra.

PROMOCIÓN

El jardín infantil salamandra realiza promoción y prevención de manera virtual y presencial a través de:

- Folletos.
- Carteleras.
- Actividades de sensibilización
- Campañas.

Todas estas herramientas las elaboran el talento humano del jardín donde con anticipación se pasa una propuesta de manera escrita ante la coordinadora, donde se expone el tema que se va a realizar y la herramienta que se va a utilizar para divulgar a todo el personal que participa en el servicio del jardín salamandra.

RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LOS NIÑOS Y NIÑAS DEL JARDIN INFANTIL SALAMANDRA.

Al igual que los adultos, los niños también afrontan conflictos y hay que ayudarles a saber gestionarlos.

Debemos ser conscientes de que, en numerosas ocasiones, el problema no radica en el conflicto en sí, sino en la carencia de herramientas para gestionar la resolución de conflictos, lo que puede limitar el desarrollo de las habilidades sociales e incluso cognitivas.

Técnicas para trabajar con los niños y niñas resolución de conflictos

Son muchos los beneficios que se pueden conseguir enseñando a los niños distintas técnicas para la resolución de conflictos. Deben disponer de ciertas habilidades sociales y emocionales para poder resolverlos.

La adecuada gestión de conflictos provoca una situación idónea que ayuda al niño o a la niña a:

- Realizar un reconocimiento de sus emociones.
- Desarrollar su capacidad de empatía.
- Priorizar situaciones.
- Reforzar su autoestima.

- Sentir seguridad al enfrentarse a ciertas situaciones.
- Tomar decisiones.
- Saber escuchar y dialogar.
- Estimular el pensamiento reflexivo y crítico.
- Desarrollar la creatividad.
- Tener una expresión corporal más relajada durante el conflicto.

Además, la resolución de conflictos en los niños hace que pasen tiempo juntos buscando posibles soluciones a las distintas diferencias y situaciones de tensión, lo que también permite mejorar las relaciones entre ellos.

Pasos para la resolución de conflictos en los niño y niñas del jardín infantil salamandra.

Normalmente, la resolución de conflictos se basa en un proceso de mediación y de empatía, pero también se pueden destacar otros pasos que ayudan a resolverlos. Entre ellos:

Identificar el conflicto: es importante que los niños y niñas identifiquen cuál es el problema que originó el conflicto y que sean capaces de expresarlo.

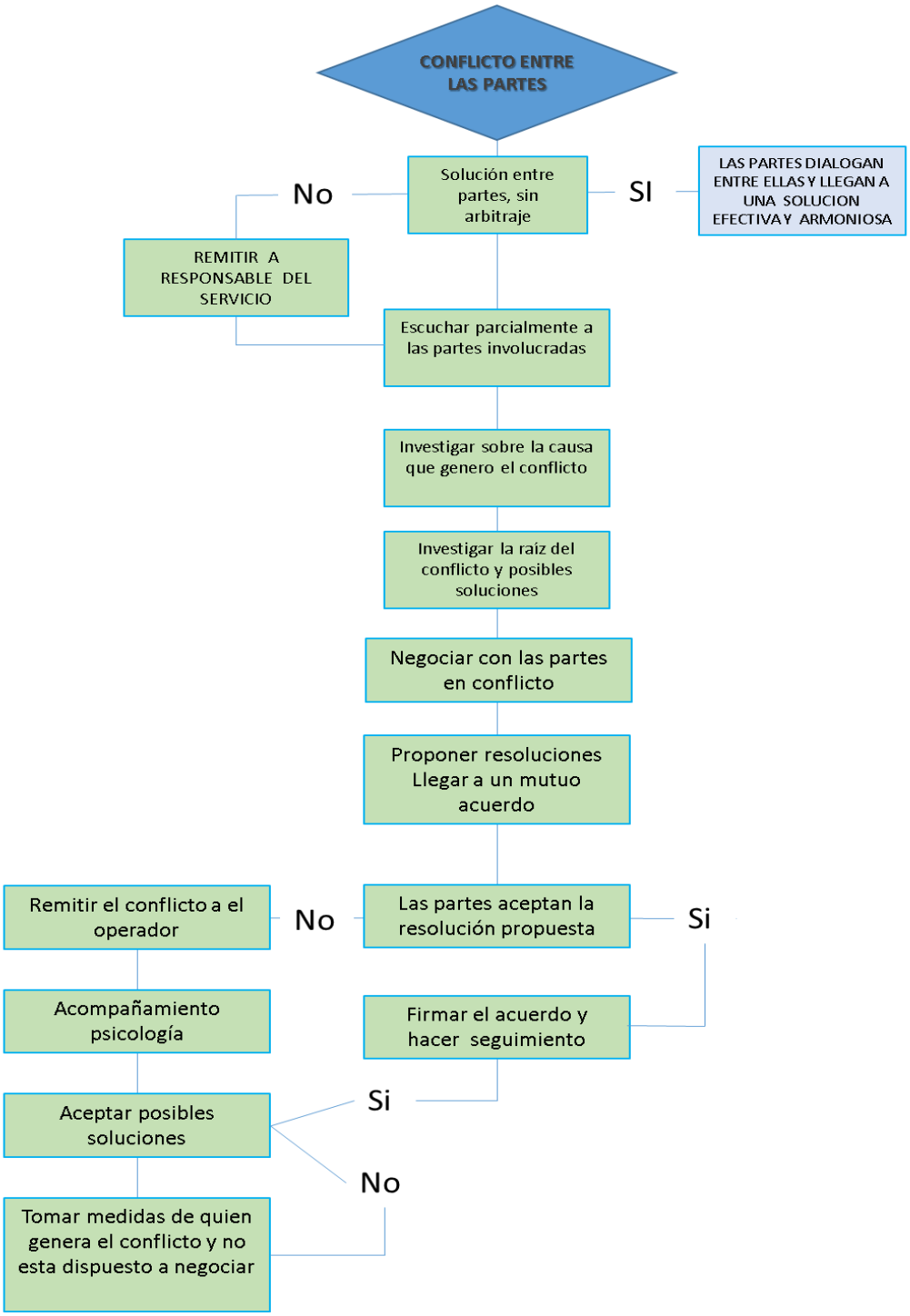
Reconocer las emociones: es vital que reconozcan sus emociones y las identifiquen para poder solucionar el conflicto. Es bueno generar una ronda de preguntas o si los niños no hablan crean juego de roles en la que el niño o niña pueda expresar cómo se siente, qué le hace sentir así o por qué reacciona de la forma en que lo hace.

Generar soluciones: la creatividad y la colaboración son claves para generar soluciones. Es importante que se planteen preguntas a los niños que permitan dar posibles soluciones, por ejemplo: ¿Qué puedo hacer para ayudar? ¿Qué quieres hacer entonces? ¿Qué harían otros niños frente a esa situación?

Valorar y probar cada solución: cuando hay un proceso de valoración de las soluciones planteadas, los niños y niñas se sienten escuchados. Este proceso permite ir valorando cada una de las propuestas, en base a las ventajas e inconvenientes de cada opción.

Recordar los pasos: se debe aprovechar la oportunidad para recordar los pasos de las técnicas de resolución de conflictos. De esta forma se convierte en un hábito cotidiano.

Evaluar lo ocurrido: reforzar los sentimientos positivos contribuirá a mantener el control emocional ante conflictos futuros.



Recomendaciones para solucionar controversias entre niños y niñas

Las técnicas más empleadas para la resolución de conflictos suelen ser el diálogo, la cooperación y la empatía, adicionalmente se pueden dar algunos escenarios que favorezcan un ambiente idóneo para aportar soluciones, por lo tanto, se recomienda tener en cuenta los siguientes consejos:

1. Relajarse

Es importante que ante cualquier conflicto los niños se encuentren calmados, ninguna solución coherente surgirá mientras se encuentren molestos o emocionalmente frágiles.

2. Saber disculparse

Alentar a los niños o niñas a disculparse, dependiendo de la situación, ayudará a reparar las relaciones con los demás y abrirá las puertas para el diálogo y las posibles soluciones.

3. Reforzar la empatía

Cuando el niño o niña es capaz de ponerse en el lugar del otro, la resolución del conflicto llegará más rápido y será más eficaz.

4. Los adultos pueden servir de ejemplo

Definitivamente los niños y niñas aprenden más del ejemplo (imitación) que de las palabras. Si observa en sus padres o maestras que hay formas diferentes de abordar los problemas, tratará de imitarlo y por supuesto, esto ayudará a solucionar cualquier problema entre los niños y niñas.

5. Dramatizaciones

Una buena forma para que los niños y las niñas practiquen e incorporen la resolución de conflictos, es a través de los juegos de roles o de situaciones

hipotéticas. Estas actividades permiten a los niños la posibilidad de valorar distintas perspectivas y hacen que lo vean como algo natural.

La capacidad para resolver conflictos es primordial para el control de las emociones dentro y fuera del jardín salamandra. Es un proceso que involucra una gran cantidad de habilidades cognitivas como la creatividad, la memoria, la compresión o la atención, entre otras.

En el jardín infantil salamandra seda importancia a la resolución de conflictos y se pone en práctica adaptaciones metodológicas o pedagógicas para garantizar la sana convivencia de los niños y niñas.

Elaborado por: Diana Sierra – Yeni Morales