	ASOCIACIÓN GENERADORA DE BIENESTAR SHOW KIDS NIT: 830122129-6		
SHOW KIDS	DEPARTAMENTO PEDAGÓGICO PRIMERA INFANCIA FORMATO ACTA	CODIGO	P-PI-FT-003
		FECHA	15/11/16
		VERSIÓN	24/12/16
		PÁGINA	Página 1 de 4

FECHA	19	08	2026
TEMA:	RESOLUCION DE CONFLICTOS		
SUBTEMA:	ESTRATEGIAS DE MEDIACIÓN Y NEGOCIACIÓN		
LUGAR:	JARDIN INFANTIL CARACOLI		
SEDE:	JARDIN INFANTIL CARACOLI		
RESPONSABLES:	RESPONSABLE DEL SERVICIO		
POBLACION:	TALENTO HUMANO NUEVO		
HORA INICIO:	05:00 PM	HORA FIN:	5:40 PM

OBJETIVO

Fortalecer en el talento humano del Jardín Infantil Caracolí el conocimiento y aplicación de estrategias de mediación y negociación para la resolución adecuada de conflictos, promoviendo el diálogo respetuoso, la escucha activa, la comunicación asertiva y la búsqueda de acuerdos que contribuyan a mantener relaciones interpersonales positivas y un ambiente laboral armónico.

METODOLOGÍA

Se desarrolló una metodología participativa mediante una breve socialización conceptual y la realización de la dinámica "Busquemos el punto de encuentro", en la cual los participantes analizaron situaciones hipotéticas de conflicto, identificaron las posiciones de las personas involucradas y propusieron alternativas de mediación y negociación para alcanzar acuerdos satisfactorios.

DESARROLLO

La actividad inició con una reflexión dirigida al talento humano sobre la importancia de reconocer que los conflictos pueden surgir en cualquier espacio donde interactúan diferentes personas, especialmente cuando existen opiniones, intereses, necesidades o formas de actuar diferentes. Se explicó que el conflicto no necesariamente debe entenderse como una

Powered by CamScanner

situación negativa, ya que, cuando se aborda de manera adecuada, puede convertirse en una oportunidad para mejorar la comunicación, fortalecer el trabajo en equipo y construir acuerdos.

Posteriormente, se explicó el concepto de mediación, entendida como una estrategia que facilita el diálogo entre las personas que presentan una diferencia, buscando que puedan expresar sus puntos de vista, escuchar al otro y encontrar una solución de manera pacífica. Se resaltó que la persona que media debe mantener una posición imparcial, facilitar la comunicación y evitar tomar partido por alguna de las partes.

Se abordaron también los principales elementos de una mediación efectiva: escuchar activamente, identificar el origen del conflicto, reconocer las necesidades de las partes, mantener una comunicación respetuosa, evitar señalamientos y orientar la conversación hacia la búsqueda de soluciones.

A continuación, se explicó la importancia de la negociación como herramienta para resolver diferencias mediante el diálogo y la construcción de acuerdos. Se indicó que negociar no significa que una persona tenga que renunciar completamente a sus intereses, sino que implica buscar alternativas en las que las partes puedan encontrar puntos de coincidencia y soluciones viables.

Como actividad práctica se desarrolló la dinámica "Busquemos el punto de encuentro". Para iniciar, se organizaron los participantes en pequeños grupos y se presentaron diferentes situaciones hipotéticas relacionadas con el entorno laboral del jardín, por ejemplo: diferencias en la distribución de responsabilidades, desacuerdos frente a la organización de una actividad, dificultades en la comunicación entre compañeros o diferencias respecto a la manera de realizar una determinada tarea.

Cada grupo debía identificar inicialmente ¿cuál es el conflicto?, ¿quiénes están involucrados?, ¿qué piensa o necesita cada persona?, ¿qué está generando la diferencia?. Posteriormente, los participantes debían plantear una estrategia de mediación que permitiera que las partes fueran escuchadas sin generar confrontaciones.

Powered by CamScanner

En una segunda etapa de la dinámica, cada grupo debía proponer alternativas de negociación. Para ello, se les indicó que debían identificar aquellos aspectos en los que las partes podían llegar a un acuerdo y establecer una solución que fuera clara, realista y respetuosa. Se enfatizó en evitar expresiones como "yo tengo la razón" o "usted siempre hace lo mismo", reemplazándolas por expresiones orientadas al diálogo, tales como "podemos buscar una alternativa", "escuchemos las diferentes propuestas" o "qué solución podemos construir entre todos".

Durante el ejercicio se resaltó la importancia de separar a la persona del problema, evitando convertir una diferencia puntual en un cuestionamiento personal. También se recordó que los desacuerdos deben abordarse de manera directa y respetuosa, evitando rumores, comentarios frente a terceros o actitudes que puedan aumentar la tensión.

Posteriormente, se realizó una puesta en común en la que cada grupo compartió la situación analizada y la solución propuesta. Los demás participantes pudieron aportar alternativas y reflexionar sobre las diferentes maneras de abordar un mismo conflicto.

Se reforzó que una adecuada estrategia de mediación debe permitir que cada persona tenga la oportunidad de expresar su posición sin interrupciones. De igual manera, se destacó que la escucha activa implica prestar atención, comprender lo expresado y realizar preguntas cuando sea necesario para evitar interpretaciones equivocadas.

En relación con la negociación, se explicó la importancia de buscar intereses comunes, identificar alternativas y establecer compromisos concretos. Se resaltó que un buen acuerdo debe ser comprendido y aceptado por las partes involucradas y, cuando corresponda, debe establecer claramente qué se hará, quién será responsable y en qué momento se realizará.

También se abordó la importancia de mantener una actitud de respeto durante todo el proceso. Se recordó que levantar la voz, utilizar palabras ofensivas, realizar amenazas, descalificar o ignorar a la otra persona no contribuye a solucionar el conflicto. Por el contrario, la comunicación calmada y respetuosa permite disminuir la tensión y facilita la construcción de soluciones.



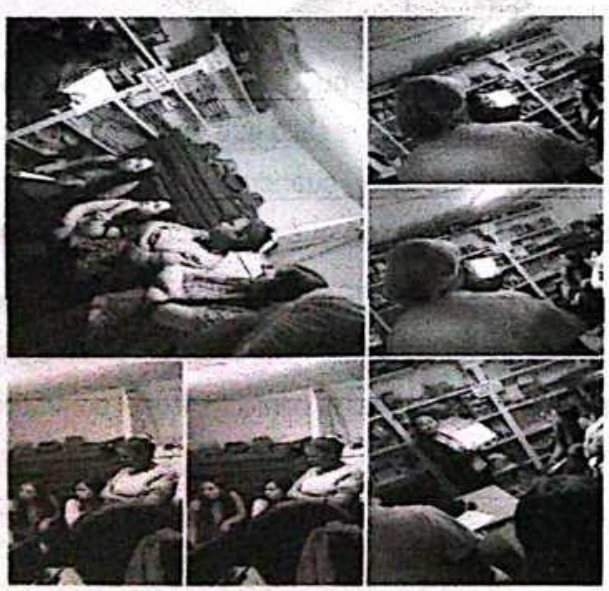
Powered by CamScanner

Finalmente, se invitó al talento humano del Jardín Infantil Caracolí a implementar estas estrategias en las situaciones cotidianas, procurando que los conflictos sean atendidos oportunamente y evitando que pequeñas diferencias se conviertan en situaciones de mayor complejidad. Se resaltó que la mediación y la negociación son herramientas que favorecen el trabajo colaborativo, la convivencia y el fortalecimiento de un ambiente laboral basado en el respeto y la corresponsabilidad.

CONCLUSIONES

La actividad permitió fortalecer los conocimientos del talento humano frente a la mediación y negociación como estrategias para la resolución pacífica de conflictos. A través de la dinámica "Busquemos el punto de encuentro", los participantes pudieron analizar situaciones hipotéticas, reconocer diferentes puntos de vista y plantear alternativas orientadas a la construcción de acuerdos.

Se concluyó que escuchar, dialogar, comprender las necesidades de los demás y buscar intereses comunes son elementos fundamentales para resolver diferencias de manera constructiva. Asimismo, se resaltó que la aplicación de estas estrategias contribuye a fortalecer las relaciones interpersonales, el trabajo en equipo y un ambiente laboral respetuoso dentro del Jardín Infantil Caracolí.



Powered by CamScanner

	ASOCIACIÓN GENERADORA DE BIENESTAR SHOW KIDS NIT: 830122129-6		
SHOW KIDS	DEPARTAMENTO PEDAGÓGICO PRIMERA INFANCIA FORMATO ACTA	CODIGO	P-PI-FT-003
		FECHA	15/11/16
		VERSIÓN	24/12/16
		PÁGINA	Página 1 de 4

ASISTENCIA

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	FIRMA
Maritza [illegible]	RESPONSABLE DEL SERVICIO	
Jaime Rodriguez	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	
Marcela Rodriguez	P. ATENCION A LA PRIMERA INFANCIA	Marcela R.
Daniela Nieto	P. ATENCION A LA PRIMERA INFANCIA	
Norbeth Bakal	P. ATENCION A LA PRIMERA INFANCIA	
Vanessa Cuesta	P. ATENCION A LA PRIMERA INFANCIA	Vanessa C.
Carolina Hernandez	P. ATENCION A LA PRIMERA INFANCIA	Carolina H.
Karen Vera	P. ATENCION A LA PRIMERA INFANCIA	
Gina Vargas	P. ATENCION A LA PRIMERA INFANCIA	Gina V.
Lina Yamile Osma	A. ATENCION A LA PRIMERA INFANCIA	
Gracia Gonzalez	A. ATENCION A LA PRIMERA INFANCIA	
Diana Carolina Vargas	A. ATENCION A LA PRIMERA INFANCIA	DIANA VARGAS
Marisol Gamboa	PERSONAL ASEO E HIGIENE	Marisol G.
Veronica Cardenas	PERSONAL ASEO E HIGIENE	Veronica L.
Paula Alejandra Rodriguez	PERSONAL ASEO E HIGIENE	Paula R.
Beiby Feo	PERSONAL DE ALIMENTOS	Beiby Feo
Adriana Pulido	PERSONAL DE ALIMENTOS	Adriana P.
Diana Isabel Martinez	PERSONAL DE ALIMENTOS	Diana Martinez.

Powered by CamScanner