JARDIN INFANTIL CAMINOS DE LA VIDA

fundación PEPASO
Educación, Organización Trabajo comunitario

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
Secretaría Distrital Integración Social

BOGOTÁ

PROTOCOLO DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS



1.1. PROTOCOLOS SOBRE RESOLUCION DE CONFLICTOS

1.1.1. Objetivo

Establecer canales de comunicación asertiva mediante herramientas que permitan resolver dificultades laborales conlleve a un buen clima laboral.

1.1.2. Alcance

Brindar herramientas desde el momento de ingreso y durante el tiempo laboral al personal administrativo, docente y operativo para mantener un clima laboral satisfactorio.

1.1.3. Responsables

Área Administrativa

1.1.4. Procedimiento.

Ámbitos donde se presentan conflictos:

A. **Individual**, dotando a las personas de autonomía y seguridad para afrontar los conflictos de su vida y participar en su comunidad como ciudadanos justos, responsables y democráticos.
B. **Familiar**, reconociendo a la familia como instancia en donde se produce parte importante del proceso de socialización de las personas, y en donde se desarrollan, de manera especial, la identidad, la autoestima y las emociones necesarias para un afrontamiento constructivo de los conflictos.
C. **Escolar**, entendiendo la escuela como un sistema en donde todos sus integrantes (trabajadores/as, alumno/as, padres/madres) deben aprender a relacionarse y manejar sus diferencias respetuosa y pacíficamente.
D. **Comunitario**, trabajando por un mundo justo y pacífico en donde la ciudadanía actúa de forma responsable y civilizada en sus interacciones y en sus procesos de resolución de conflictos.
E. **Intercultural**, favoreciendo procesos que optimicen las relaciones entre personas de diferente origen cultural que conviven en un mismo entorno. Fomentando la integración y el conocimiento mutuo.
F. **Penal**, apostando por un modelo de Justicia Restaurativa a través, principalmente, de dos tipos de procesos: la Mediación Reparadora entre la víctima y la persona acusada y las Conferencias de Grupos Familiares o Conferencias Comunitarias.

PROTOCOLO:

A. Establecer causa-efecto del conflicto
B. Recolección de la información
C. Conciliación
D. Acuerdos y compromisos.

RESOLUCION:

1. Saludar y agradecer la presencia.

2. Crear tono positivo (resaltar objetivos en común o mostrar nuestra intención positiva)
3. Plantear el problema o la situación en términos descriptivos y neutros.
4. Preguntar su punto de vista. Realizar escucha activa.
5. Profundizar en la comprensión de la situación (hechos, sentimientos, causas, consecuencias, prejuicios). Utilizar siempre habilidades de comunicación.
6. Dar nuestro punto de vista sobre la situación.
7. Reconocer y valorar las opiniones y costumbres
8. Preguntar las alternativas/sugerencias que considera para mejorar la situación.
9. Presenta nuestras alternativas o sugerencias para mejorar la situación.
10. Intentar acordar alguna de las propuestas de mejora.
11. Detallar las acciones acordadas y escribirlas (si se considera oportuno)
12. Acordar una fecha para hacer un seguimiento de la situación.
13. Hablar de otros asuntos no relacionados con la situación que se ha tratado
14. Agradecer presencia y reconocer la colaboración.