	ASOCIACIÓN GENERADORA DE BIENESTAR SHOW KIDS NIT: 83012219-6		
SHOW KIDS	DEPARTAMENTO PEDAGÒGICO PRIMERA INFANCIA FORMATO ACTA	CODIGO	P-PI-FT-003
		FECHA	15/11/16
		VERSIÓN	24/12/16
		PÁGINA	Página 1 de 4

FECHA:	22	09	2026
TEMA:	RESOLUCION DE CONFLICTOS		
SUB TEMA:	ESCUCHA ACTIVA Y EMPATIA PARA MEJORAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES		
LUGAR:	JARDIN MANANTIAL		
SEDE:	JARDIN MANANTIAL		
RESPONSABLES:	RESPONSABLE DEL SERVICIO –		
POBLACION:	TALENTO HUMANO		
HORA INICIO:	4:30 pm		5:15 pm

OBJETIVO

Fortalecer en el talento humano del Jardín Infantil Manantial las habilidades de escucha activa, empatía y resolución adecuada de conflictos, promoviendo una comunicación respetuosa y asertiva que contribuya a mejorar las relaciones interpersonales y el clima laboral.

METODOLOGÍA

La actividad se desarrolló mediante una socialización participativa, en la cual se abordaron conceptos relacionados con la escucha activa, la empatía, la comunicación asertiva y la resolución pacífica de conflictos. Se utilizaron ejemplos de situaciones cotidianas del entorno laboral y una dinámica grupal que permitió reflexionar sobre la importancia de comprender diferentes puntos de vista antes de responder ante una situación de desacuerdo.

DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

Durante la jornada se inició con una reflexión sobre la importancia de mantener relaciones interpersonales basadas en el respeto, la comunicación y el reconocimiento de las emociones propias y de los demás. Se explicó que los conflictos pueden presentarse en cualquier espacio de interacción y que, cuando

Powered by CamScanner

son abordados de manera adecuada, pueden convertirse en oportunidades para fortalecer el trabajo en equipo y mejorar la convivencia.

Posteriormente, se socializó el concepto de **escucha activa**, resaltando la importancia de prestar atención a la persona que está hablando, evitar interrupciones, demostrar interés, hacer preguntas cuando sea necesario y verificar que el mensaje haya sido comprendido correctamente. Se enfatizó que escuchar no significa únicamente oír las palabras, sino también identificar las emociones y necesidades que pueden estar presentes en una situación determinada. De igual manera, se abordó la **empatía** como la capacidad de reconocer y comprender las emociones y perspectivas de otras personas, evitando realizar juicios apresurados. Se invitó al talento humano a ponerse en el lugar del otro y a considerar que cada persona puede interpretar una situación de manera diferente de acuerdo con sus experiencias y circunstancias.

En relación con la resolución de conflictos, se brindaron orientaciones para afrontar las diferencias mediante el diálogo respetuoso, la identificación de la situación que genera el desacuerdo, la expresión clara de las necesidades, la búsqueda conjunta de alternativas y el establecimiento de acuerdos. Se resaltó la importancia de evitar gritos, señalamientos, comentarios ofensivos o actitudes que puedan aumentar la tensión.

Como estrategia práctica se realizó la dinámica Escuchar antes de responder. Se conformaron parejas y a cada participante se le planteó una situación cotidiana que pudiera generar un desacuerdo dentro del entorno laboral. Una persona asumió el rol de quien expresa la situación y la otra debía escuchar atentamente sin interrumpir. Al finalizar, quien escuchaba debía expresar con sus propias palabras lo que había comprendido y mencionar cómo consideraba que se sentía su compañero o compañera.

Powered by CamScanner

Posteriormente, se intercambiaron los roles y se realizó una reflexión grupal sobre la experiencia. Los participantes identificaron cómo cambia una situación cuando se brinda la oportunidad de hablar, ser escuchado y comprendido antes de emitir una respuesta. Finalmente, se reforzó la importancia de utilizar expresiones respetuosas, mantener un tono de voz adecuado y buscar soluciones en lugar de centrarse únicamente en las diferencias.

CONCLUSIÓN:

La socialización permitió fortalecer conocimientos y reflexionar sobre la importancia de la escucha activa, la empatía y el diálogo como herramientas fundamentales para prevenir y resolver conflictos. El talento humano reconoció que una comunicación respetuosa y asertiva favorece relaciones interpersonales saludables, fortalece el trabajo en equipo y contribuye a un ambiente laboral basado en el respeto, la comprensión y la colaboración.

Powered by CamScanner

	ASOCIACIÓN GENERADORA DE BIENESTAR SHOW KIDS NIT: 83012219-6		
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

Asistentes

No	Nombres y Apellidos	Cargo	Firma
	Lucero Angulo	RESPONSABLE DEL SERVICIO	
	ANA Rodriano	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	
	Yeidy Yhoana Barbosa	P. ATENCION A LA PRIMERA INFANCIA	
	Vanya Benavidas Hill	P. ATENCION A LA PRIMERA INFANCIA	
	Adriana Beltran	P. ATENCION A LA PRIMERA INFANCIA	
	Natalia Gonzalez	P. ATENCION A LA PRIMERA INFANCIA	
	Jenny Torres Abelo	P. ATENCION A LA PRIMERA INFANCIA	
	Lina Maria Chacon	P. ATENCION A LA PRIMERA INFANCIA	
	Angy Novela Diaz	P. ATENCION A LA PRIMERA INFANCIA	
	Monica Lozano Castillo	A. DE ATENCION A LA PRIMERA INFANCIA	
	Adriana Nova	A. DE ATENCION A LA PRIMERA INFANCIA	
	Yenny Quiroga	A. DE ATENCION A LA PRIMERA INFANCIA	
	Maria Adelaide	MANIPULADOR DE ALIMENTOS	
	Sandra Shohana P	MANIPULADOR DE ALIMENTOS	
	Nilsan Palacios	MANIPULADOR DE ALIMENTOS	
	Ruth Hernandez	AUXILIAR DE SERVICIO GENERALES	
	Estefany Blanco Herrera	AUXILIAR DE SERVICIO GENERALES	
	Shirley Vanessa Nieto	AUXILIAR DE SERVICIO GENERALES	

Powered by CamScanner