



**UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA  
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN  
ESCUELA DE EDUCACIÓN**

**ESTRATEGIAS DIRIGIDAS AL DOCENTE EN EL MANEJO DE CONFLICTOS  
INTERPERSONALES EN LA ETAPA DE EDUCACION PRIMARIA DEL  
COLEGIO SANTO TOMAS DE VILLANUEVA**

**TUTOR:**

Lic. Rubén Torrealba

**AUTORES:**

García B. María José  
Gomes M. María Cecilia

Caracas, Noviembre de 2011



**UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA  
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN  
ESCUELA DE EDUCACIÓN  
ESTUDIOS UNIVERSITARIOS SUPERVISADOS  
NUCLEO CAPITAL**

**ESTRATEGIAS DIRIGIDAS AL DOCENTE EN EL MANEJO DE CONFLICTOS  
INTERPERSONALES EN LA ETAPA DE EDUCACION PRIMARIA DEL  
COLEGIO SANTO TOMAS DE VILLANUEVA**

Trabajo de grado presentado ante la Universidad Central de Venezuela para optar al título de Licenciadas en Educación.

Caracas, Noviembre de 2011

## DEFENSA DE TRABAJOS DE LICENCIATURA VEREDICTO

Quienes suscriben, miembros del jurado designado por el Consejo de la Escuela de Educación en su sesión \_\_\_\_\_ de fecha \_\_\_\_\_ para evaluar el Trabajo de Licenciatura presentado por García B., María José, C.I. 13135871, García M., María C., C.I. 6145769, y \_\_\_\_\_, C.I. \_\_\_\_\_ bajo el Título Estrategias dirigidas al Docente en el manejo de conflictos interpersonales en el Nivel de Educación Primaria del Colegio Simón Bolívar de Villanueva, para optar al Título de LICENCIADO EN EDUCACIÓN, dejan constancia de lo siguiente:

1. Hoy 10 de Noviembre de 2011 nos reunimos en la sede de la Escuela de Educación para que su(s) autor(es) lo defendiera(n) en forma pública.
2. Culminada la Defensa Pública del referido Trabajo de Licenciatura, conforme a lo dispuesto en el Art. 14 del "Reglamento de Trabajos de Licenciatura de las Escuelas de la Facultad de Humanidades y Educación" adoptando como criterios para otorgar la calificación: rigurosidad en el razonamiento, coherencia en la exposición, claridad y pertinencia en los procesos metodológicos empleados, adecuación del sustento teórico, así como la calidad de la exposición oral y de las respuestas dadas a las preguntas formuladas por el jurado, acordamos calificarlo como:

APLAZADO

APROBADO  otorgándole la mención:

SUFICIENTE  DISTINGUIDO  SOBRESALIENTE

3. Las razones que justifican la calificación otorgada son las siguientes: 1) Exposición coherente, se expuso todos los puntos del trabajo de manera clara y precisa - 2) La temática es muy relevante en relación al clima de conflictos que están confrontando los planteles 3) Presentan soluciones que permitan a los docentes llevar estrategias para la resolución de conflictos

Marella Aracata  
Prof.(a) Marella Aracata  
C.I. 5530401

EVERYX OATEGA  
Prof.(a) EVERYX OATEGA  
C.I. 556750163

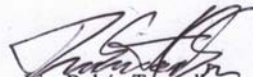
Rubén Tabares  
Tutor(a) Rubén Tabares  
Prof.(a) C.I. 5424079



## APROBACIÓN DEL TUTOR

QUIEN SUSCRIBE, Profesor Ruben Torrealba, de la Universidad Central de Venezuela adscrito a la Escuela de Educación, en mi carácter de tutor del Trabajo de Grado titulado ESTRATEGIAS DIRIGIDAS AL DOCENTE EN EL MANEJO DE CONFLICTOS INTERPERSONALES EN LA ETAPA DE EDUCACION PRIMARIA DEL COLEGIO SANTO TOMAS DE VILLANUEVA, realizado por las ciudadanas María José García B. C.I. 13.135.879, y María Cecilia Gomes M. C.I. 6.145.769, manifiesto que he revisado en su totalidad la versión definitiva de los ejemplares de este trabajo y certifico que se le incorporaron las observaciones y modificaciones indicadas por el jurado evaluador durante la discusión del mismo.

En Caracas a los 10 días del mes de Noviembre de 2011.

  
Lic. Rubén Torrealba  
5.429.079

**UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA  
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN  
ESCUELA DE EDUCACIÓN  
ESTUDIOS UNIVERSITARIOS SUPERVISADOS  
NUCLEO CAPITAL**

**ESTRATEGIAS DIRIGIDAS AL DOCENTE EN EL MANEJO DE CONFLICTOS  
INTERPERSONALES EN LA ETAPA DE EDUCACION PRIMARIA DEL  
COLEGIO SANTO TOMAS DE VILLANUEVA**

**TUTOR:**

Prof. Rubén Torrealba.

**AUTORAS:**

María José, García B.

María Cecilia, Gomes M.

**RESUMEN**

Los conflictos interpersonales se presentan en cualquier etapa de la vida de un individuo, y no se puede negar el hecho de que la escuela, como centro de encuentro del niño con sus pares, es un lugar donde la dinámica social puede prestarse y se presta para que los conflictos se manifiesten, y pasen de ser meros roces a graves acciones violentas, si el docente como primer actor no actúan a tiempo para convertir los conflictos en oportunidades de crecimiento interpersonal del alumno y del grupo. Se hace necesario que el docente se involucre como agente modelador y de cambio, debe asumir la posición que la sociedad actual demanda de él, es decir, un líder del cambio hacia la tolerancia, el respeto, el dialogo y la negociación que lleva al ganar-ganar. El presente estudio de investigación se basa en la metodología cualitativa de campo, lo que permitió evidenciar la realidad de los actores involucrados en el estudio y diseñar un taller enfocado hacia las habilidades sociales. El taller esta diseñado para promover en el docente una actitud reflexiva acerca de sus acciones frente a las diferentes situaciones de conflicto que se le pueden presentar, se hace énfasis en el rol fundamental del docente para el cambio social hacia la tolerancia, y sobre la construcción de las acciones, no es un asunto del momento es una forma de vida y como tal debe ser modelada ante la sociedad, el taller se sustenta en la teoría cognitiva “aprender desde la práctica” y para su aplicación se tomó como muestra 12 docentes de primaria del colegio Santo Tomás de Villanueva, quienes realizaron todas las actividades de forma grupal, consensuada y participativa, potenciando la innovación y la comunicación.

**Descriptor:** Estrategias, habilidades sociales, aprender haciendo, construcción del conocimiento.

**UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA  
FACULTY AND EDUCATION HUMAN  
SCHOOL OF EDUCATIONS**

**STRATEGIES AIMED AT TEACHING IN HANDLING INTERPERSONAL  
CONFLICT IN THE STAGE OF PRIMARY SCHOOL EDUCATION SANTO  
TOMAS DE VILLANUEVA**

**TUTOR:**

Prof. Rubén Torrealba.

**AUTHORS:**

María José, García B.

María Cecilia, Gomes M.

**ABSTRACT**

Interpersonal conflicts occur at any stage of the life of an individual, and there is no denying the fact that school as a meeting of the child with his peers, is a place where social dynamics can borrow and lend itself to manifest conflicts, and move from being mere scrapes serious violent acts, if the teacher acting as a first-time actor to turn conflicts into opportunities for interpersonal growth and group student. It is necessary that the teacher in involved as an agent modelling and change, must take the position that society demands of him, that is, a change leading to tolerance, respect, dialogue and negotiation that leads to win-win. This research study is based on qualitative methodology in the field, allowing evidence of the reality of the actors involved in the study and design a workshop focused on social skills. The workshop is designed to promote teaching in a reflective about their actions against the different situations of conflict that you may encounter; it emphasizes the fundamental role of teachers for social change toward tolerance, and the construction of actions, not a matter of the moment is a way of life and as such should be modelled to society, the workshop is based on cognitive theory “learning from practice” and your application is taken as a sample of 12 teachers primary school Santo Tomas de Villanueva, who did all the activities of a group, consensus and participation, enhancing innovation and communication.

Keywords: Strategies, Social skills, learning from practice, knowledge construction.

## INDICE GENERAL

Resumen	I
Abstract	II
Indice	III
Introducción	01
<b>Capitulo I- Problema</b>	
1.1.- Planteamiento del Problema	03
1.2.- Justificación de la Investigación	06
1.3.- Objetivos de la Investigación	09
<b>Capitulo II- Marco Teórico</b>	
2.1.- Antecedentes de la Investigación	10
2.2.- Marco Legal	14
2.3.- Teorías y Modelos Pedagógicos y Psicológicos	19
2.4.- El Rol del docente en la resolución de Conflictos Interpersonales	25
2.5.- Diseño Instruccional.	28
2.6.-Teoría del Conflicto Social.	31
2.7.- Estrategias para la resolución de Conflictos Interpersonales.	37
2.8.- El Taller como Metodología de Aprendizaje.	49
<b>Capitulo III-Marco Metodológico</b>	
3.1.- Diseño de la Investigación	52
3.2.- Tipo de Investigación	52
3.3.- Sujetos de la Investigación	53
3.4.-Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos	53
3.5.- Procesamiento de datos	55
3.6.- Limitaciones	59
<b>Capitulo IV- Análisis de los Resultados</b>	61
<b>Capitulo V-Conclusiones y Recomendaciones</b>	67
<b>Anexos</b>	72
Anexo no.1 Formatos de Observaciones	73
Anexo no.2 Formato de Evaluación del Taller	82
Anexo no.3 Matriz de Caracterización	85
Anexo no.4 Manual del Facilitador	90
Anexo no.5 Manual del Participante	110
Anexo no.6 Desarrollo del Taller	151
Anexo no.7 Evaluaciones del Taller	171
<b>Bibliografía</b>	178

## **Introducción**

Las instituciones educativas están concebidas como espacios de intercambio de experiencias y aprendizajes que permitan el desarrollo integral del alumno para una óptima adaptación en la sociedad.

Dentro de este grupo de aprendizajes, destaca la importancia del aprender a convivir en la institución escolar y será posible en la medida en que la escuela promueva situaciones y experiencias vinculadas a la realidad, entre ellas la capacidad para asumir positivamente los conflictos ya que son parte fundamental de la existencia humana.

En este sentido, el docente juega un rol protagónico en este proceso de convivencia, su acción permitirá disminuir los niveles de violencia a través de su participación oportuna y responsable.

Lamentablemente, los docentes no cuentan con las herramientas necesarias para intervenir en estos casos. Por el contrario, prefieren hacer caso omiso a los problemas o a repetir viejas prácticas que conducen al castigo y a la represión.

Por tal razón, la presente investigación plantea la necesidad de capacitar a los docentes en el manejo de estrategias para la resolución de conflictos entre sus alumnos, aprehendiéndolas no como meras recetas para ser memorizadas y aplicadas literalmente, sino asumiéndolas como cambios profundos de paradigmas que coadyuven en la formación académica, emocional y social de los alumnos.

La presente investigación se estructura en seis (6) capítulos, que comprenden: Capítulo I: El Problema, donde se contextualiza la problemática de la investigación, se formula el problema, se establecen los objetivos general y específicos, la justificación y la delimitación de la investigación. Capítulo II: Marco Teórico, que comprende el basamento teórico que sustenta la investigación; Capítulo III: Marco



Metodológico, abarca el diseño de la investigación, la metodología y la muestra, así como la técnica y el instrumento de recolección de información, además de la verificación de la efectividad del Taller de estrategias para la resolución de conflictos interpersonales. Capítulo IV: Análisis de Resultados y Capítulo V, Conclusiones y Recomendaciones; finalmente la bibliografía y los anexos.

# CAPITULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### **1.1.- Planteamiento del Problema.**

El conflicto forma parte de la vida y no puede desligarse de la existencia humana, ya que es un hecho que se pone de manifiesto en las relaciones interpersonales desde temprana edad hasta la adultez. Dicha situación se acentúa cuando hay predominancia de un patrón negativo con respecto a su definición, más aún cuando en la convivencia escolar se ignora y/o carece de herramientas para el abordaje de situaciones conflictivas.

Las situaciones conflictivas en las escuelas se evidencian en: los ataques a la infraestructura, ataque a los docentes en sus bienes y personas, ataque entre pares, sabotaje de las clases y muchas otras manifestaciones violentas, que entorpecen el proceso de aprendizaje social y académico en las instituciones educativas. La alarma que esto ha generado a nivel nacional ha impulsado al Ministerio del Poder Popular para las Relaciones Interiores y Justicia a diseñar e implementar un plan contra la Violencia Escolar. Prueba de esto es lo señalado por el Director Nacional de Prevención del Delito, recogido en un artículo del diario el Nacional (04/05/2009), donde señala que la violencia escolar se ha incrementado en el año 2009, en 25% ,con relación al 2008, de allí la necesidad de implementar un plan nacional de prevención.

La violencia escolar está relacionada con múltiples factores, aquellos que son exógenos a la institución educativa tales como, la exclusión social, racial, crecimiento de pandillas, tráfico de drogas, desintegración familiar entre otras. Así como factores endógenos relacionados con el irrespeto a las normas o reglamentos establecidos (Manual de convivencia escolar), a las disposiciones legales educativas y al incumplimiento de los acuerdos o pactos de convivencia social.

Los factores mencionados anteriormente incentivan las conductas agresivas, y en medio de todo esto se encuentra el docente que es blanco de agresiones, pero a la vez es visto como promotor del orden y mediador de situaciones, así lo determina la Ley Orgánica de Educación 2009, en su Capítulo VII, Disposiciones Transitorias Finales y Derogatoria, numeral 10, donde se establece la función mediadora del docente para la resolución de conflictos interpersonales entre los alumnos. Sin embargo la realidad es otra, en muchos casos el docente no sabe como manejar o enfrentar estas situaciones ya que inclusive en su formación profesional no se contempla las habilidades sociales, por lo cual se hace necesaria la formación del mismo como promotor de la convivencia pacífica, como solucionador de problemas, como la autoridad que acerca, que concilia, que integra y que forma a su vez promotores de la no violencia, es decir, de la paz. Lo anterior permite aseverar que el docente es el indicado a mediar en los conflictos interpersonales que se desarrollen en el ambiente escolar.

Los conflictos en los colegios pueden ser vistos como oportunidades para mejorar el ambiente escolar y no como estigmas al buen nombre, cada colegio tiene diversas formas de enfrentar los conflictos, a saber:

- 1.-Hacer caso omiso y asumir una actitud de ineptitud para enfrentarlos, buscando ayuda externa tanto legal como especializada.
- 2.-Enfrentar los problemas abiertamente generando aún más tirantez o estigmatizando a los alumnos.
- 3.- Minimizar los conflictos ignorándolos, o congraciando a los conflictivos propiciando entonces que los conflictos crezcan generando a su vez mayor violencia.

Ninguna de las actitudes antes mencionadas es la adecuada, el centro educativo debe abandonar su posición defensiva y pasar a la acción preventiva y proactiva, por lo que se evidencia la necesidad de un acercamiento entre los diferentes miembros de la comunidad educativa, propiciando la comunicación de forma horizontal y vertical,

es decir, entre pares y entre superiores, de tal forma que permita descubrir lo que hay más allá de los conflictos.

En este contexto el Colegio “Santo Tomás de Villanueva”, ubicado en el Municipio Baruta del estado Miranda, es un colegio privado de orientación religiosa católica, de los padres agustinos recoletos y atiende los niveles de Educación Inicial, Primaria y Media del subsistema de Educación Básica, con una población total de 1200 (mil doscientos) alumnos. Específicamente los alumnos de primaria se han visto involucrados en los últimos tiempos en situaciones consideradas conflictivas por los docentes, de acuerdo a la Unidad Psicoeducativa del colegio las situaciones conflictivas se han incrementado en el 2009, en 20%.

En relación a lo anterior, vale la pena resaltar que con esta investigación se rompen dos falsas creencias. En primer lugar, se tiende a creer que las conductas agresivas afloran en la adolescencia en virtud de la rebeldía propia de la edad, pero los docentes del colegio manifiestan que inclusive en el nivel de Primaria del subsistema Educación Básica, los niños se comportan de forma violenta hacia sus compañeros y hacia el docente, manifestándose en peleas, golpes, gritos, palabras soeces y otras. En muchos casos los docentes se limitan a separar a los alumnos, citar a sus padres y no inmiscuirse por temor al representante, a su jefe o por simple comodidad, propiciándose así la continuidad de las conductas agresivas.

La segunda falsa creencia a romper es asumir que sólo en las escuelas oficiales se evidencia conductas agresivas, el flagelo de la violencia no distingue condición social, ni credo, ni raza, por lo que esta investigación se presenta como novedosa en varios aspectos y sentidos, en primer lugar se ubica en un colegio privado de orientación católica y en segundo lugar, en el nivel de Primaria del subsistema de Educación Básica.

La investigación que se realizó persiguió comprender la realidad de estas conductas y la capacidad de los docentes para manejarlas, por lo que se plantean las

siguientes interrogantes ¿Cómo se manifiestan las situaciones conflictivas? ¿Qué hacen los docentes ante situaciones conflictivas entre alumnos? ¿Están los docentes preparados para canalizar y prevenir las situaciones conflictivas?.

## **1.2.- Justificación de la Investigación.**

La presente investigación estuvo orientada a tratar una problemática actual y vigente como lo es el incremento de los índices de violencia escolar que se registran en el país. Ramírez (2009) en su artículo de opinión titulado “Violencia en el aula” y publicado en el periódico Ultimas Noticias el 05-06-09, expone dramáticas cifras relacionadas a los casos de violencia en las escuelas “la violencia ha aumentado 25% en lo que va de año...por lo menos 62% de los docentes han sido testigos de acoso escolar”. Las escuelas, no pueden estar al margen de la sociedad donde se encuentran y se han visto afectadas por la crisis de valores.

En este sentido , Rodríguez (2009, p.15), quien publicó un artículo en El Universal titulado “Violencia en aulas aumentó 40%”, el autor expone la preocupación de las autoridades del municipio Libertador ante el incremento de la conductas agresivas de los alumnos dentro y fuera de las instituciones ( riñas, burlas, hostigamiento y hurtos). El mismo artículo recoge la opinión del coordinador general de Cecodap, Fernando Pereira quien indica: “... Los docentes también se paralizan ante el temor a ser víctimas...” , y en muchos casos los padres no saben cómo atender estas situaciones, por lo que Fenasopadres (Federación Nacional de Sociedades de Padres y Representantes) y Fe y Alegría, han promovido jornadas de escuelas de padres, y talleres para enfrentar la violencia a través de la mediación.

Este incremento de violencia en las escuelas paralelamente viene acompañado del aumento de la violencia dirigida hacia el docente, quienes han ido perdiendo progresivamente su lugar de autoridad, inspirador de respeto y admiración. Queffelec (2009) en su artículo titulado “Violencia estudiantil acoquina a docentes en Liceo Libertador”, señala que los docentes se quejan porque han sido amenazados por sus

estudiantes y sufren de agresiones constantes de tipo verbal y daños a sus pertenencias.

Inevitablemente esta situación genera en el docente angustia, temor e indignación, trae como consecuencia el abandono de su vocación de servicio y el compromiso hacia la enseñanza debido a las malas experiencias que vive día a día en la escuela por parte de sus alumnos.

Los alumnos, al no tener las herramientas para la resolución de conflictos, demandan la ayuda del docente para que les brinden apoyo y orientación, si el docente no cuenta con las estrategias necesarias, puede suceder que: pierda autoridad y credibilidad ante los alumnos como elemento pacificador y de autoridad, se incrementen las situaciones de violencia ante la falta de guía y disciplina, y finalmente sean los propios docentes agredidos e irrespetados.

Por su parte, el docente juega un papel fundamental para el manejo de situaciones de violencia y agresividad. Páez (2009) en su artículo titulado “Recomiendan promover la convivencia escolar”, publicado en Ultimas Noticias en 06-05-09, un grupo de especialistas que participaron en el coloquio “Cómo lograr una convivencia escolar sin violencia” sugieren que parte de la solución está en brindarle a los alumnos herramientas, entre ellas la mediación sin el uso de la fuerza o el poder.

Durante la formación profesional de los docentes, la principal preocupación de las Universidades, Institutos Pedagógicos y Tecnológicos es brindarle al futuro educador el dominio de teorías y aspectos técnicos propios de la carrera, pero poco o nada se le ofrece en cuanto a la adquisición de destrezas y habilidades para el manejo de grupos y la intervención de conflictos y situaciones de violencia. Por tal razón, la presente investigación pretendió brindar herramientas para la resolución de problemas desde una perspectiva positiva.

Considerando a la educación como proceso para la formación integral del ser humano que lo conduzca a la construcción y a su adaptación en una sociedad basada en los valores de la solidaridad, justicia y cooperación, no debe limitarse a atender exclusivamente lo académico, el área socio afectiva es sumamente importante para consolidar los procesos de autonomía, autoestima, responsabilidad, tolerancia y socialización. De allí que resulta interesante y relevante considerar la presente investigación la cual permitió fomentar la excelencia educativa en el área social y emocional de los alumnos para un desarrollo pleno de su personalidad y para el establecimiento de relaciones interpersonales sanas, respetuosas y armónicas.

El análisis de las conductas conflictivas de los alumnos en el nivel de Primaria del subsistema de Educación Básica, permitió abordar esta problemática en las edades tempranas y desmontar las creencias de que la violencia escolar se suscita sólo en los jóvenes adolescentes. Asimismo, las escuela oficiales están estigmatizadas al considerarlas centros educativos más violentos en comparación con los planteles privados. Se identificó las conductas conflictivas que manifiestan los alumnos y la forma como los docentes abordan estos conflictos, en una Institución Privada y en el nivel de Primaria del subsistema de Educación Básica.

Adicionalmente, la presente investigación pretendió una vez identificadas las situaciones conflictivas y las competencias de los docentes del nivel de Primaria de la Educación Básica del Colegio “Santo Tomás de Villanueva”, dar un aporte a estas situaciones a partir del diseño de un taller que refuerce las competencias de los docentes para el manejo de situaciones conflictivas, considerándolas como oportunidades de aprendizaje en el ámbito de la disciplina, la convivencia, la tolerancia, la comunicación y el crecimiento personal para los involucrados en los conflictos, adaptado a la ideología y filosofía del colegio.

### **1.3.- Objetivos de la Investigación:**

#### **Objetivo General**

Diseñar un taller sobre Estrategias para el Manejo de Conflictos Interpersonales en la etapa de Educación Primaria del colegio Santo Tomás de Villanueva.

#### **Objetivos Específicos:**

- Diagnosticar las estrategias para Manejo de Conflictos Interpersonales utilizadas por los docentes de Educación Primaria
- Diseñar un taller sobre estrategias para el manejo de conflictos interpersonales dirigido a los docentes de Educación Primaria
- Aplicar un taller sobre estrategias para el manejo de conflictos interpersonales dirigido a los docentes de Educación Primaria.
- Evaluar la efectividad del taller sobre estrategias para el manejo de conflictos interpersonales para docente de Educación Primaria.



## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1.- Antecedentes de la Investigación.**

Se han realizado diversos estudios en el ámbito educativo sobre la violencia escolar en general, la gran mayoría se centra en el estudio de este fenómeno el cual se viene presentando con mayor frecuencia durante los últimos años en las Instituciones Educativas y los principales objetivos han sido la construcción de alternativas que permitan una intervención responsable y satisfactoria para la resolución de los conflictos que se suscitan en la escuela.

En el ámbito internacional, destaca la investigación llevada a cabo por Muñoz (2007), en un liceo municipal de Chile, entre las conclusiones más importantes, destaca que los integrantes de la comunidad de la institución escolar no cuentan con las estrategias necesarias para prevenir e intervenir en las situaciones de agresión en el liceo. De allí la importancia de implementar estrategias de resolución de conflictos de parte del profesorado, las cuales deben tener un componente más controlado, educativo y efectivo, esta investigación presenta una clara vinculación con la investigación propuesta por las autoras, ya que el caso del manejo de conflictos interpersonales entre los alumnos traspasa las fronteras y se ha convertido en un problema para los educadores de América Latina, y de Europa como se expondrá a continuación.

García (2002) señala que, de igual forma el Estado Español, promovió una investigación a través de Centro de Investigación y Documentación Educativa (CIDE), en 1995, basada en una encuesta realizada a profesores de bachillerato y formación profesional, señala que el 72% de los profesores considera que la indisciplina escolar es el fenómeno más grave, pero que no cuentan (ellos) con herramientas suficientes para atacar este factor.

Igualmente García (2002) indica que en España, según se desprende del Informe Sobre la Realidad Social Española, realizado por la Fundación Encuentro durante el año 2000, los profesores reconocen que, en algún momento de la educación de sus alumnos, se le han presentado situaciones agresivas, cercanas a lo violento.

Los docentes se sienten con frecuencia preocupados, impotentes y desamparados, sobre todo, a la hora de tomar decisiones cuando tienen problemas disciplinares en aula. El director de dicho trabajo el profesor Vilches (citado por García, 2002), afirma “las cortapisas legales, el miedo a los padres o el temor a repercusiones personales bloquean su respuesta”.

En el ámbito nacional, la violencia escolar es un fenómeno que ha despertado el interés de diversos investigadores, por tratarse de una problemática actual y constante en los Centros Educativos. Entre ellas se destacan las siguientes:

Rodríguez (2008) en su trabajo de grado titulada Las conductas agresivas en estudiantes del Primer año de Ciencias de la U.E. Colegio Americano, Municipio Palavecino, Estado Lara, llevado a cabo como estudio de caso, indica que tanto los alumnos como los docentes se encuentran inmersos en el fenómeno de la violencia escolar, en especial, los docentes son víctimas de agresiones, acosos y amenazas. Por tal razón, dicha investigación destaca la necesidad de diseñar e implementar estrategias de abordaje pedagógico que incidan favorablemente en la solución de los problemas.

Otra investigación consultada y pertinente a la investigación propuesta fue la de Chávez (2007) que en su tesis de grado titulada Programa Social para la prevención de la violencia estudiantil dirigido al personal docente de la III Etapa de la Escuela Básica Cecilio Acosta en San Felipe, Estado Yaracuy, plantea la importancia del docente en el manejo de conflictos para la solución adecuada y oportuna de los problemas. En la medida en que al docente se le brinden las estrategias y herramientas necesarias, estará en la capacidad de controlar o modificar las conductas

agresivas desde una perspectiva más positiva. En tal sentido, propone un programa social, periódico y sistemático, como alternativa de prevención a la violencia estudiantil.

Arellano (2004, p.27), plantea que son muchas las manifestaciones de violencia escolar, dirigidas al docente y al ambiente físico escolar, entre ellas destaca las siguientes:

...agresión física a docentes por parte de los alumnos, agresión verbal a docentes, agresión a docentes a través de escritos (graffitis, periódicos, anónimos), hechos de violencia con deterioro de bienes materiales de los docentes, deterioro de infraestructura y mobiliario...

Por tal razón, la autora insiste en la prevención del conflicto, la cual se refiere a la capacidad del docente para adaptarse a grandes cambios, desarrollando capacidades, habilidades y competencias a través del manejo de estrategias que permitan abordar los conflictos, buscando una relación ganar-ganar entre todas las partes. También es oportuno y necesario revisar las dinámicas de interacción y los valores presentes en la escuela y donde los docentes juegan un rol fundamental como orientadores y mediadores en el proceso de enseñanza aprendizaje. Araos y Correa, citados por Muñoz y otros (2007, p.202) plantean los factores de riesgo y los factores protectores en los establecimientos escolares que promueven o previenen de las situaciones de violencia:

Dentro de los factores de riesgo se reconocen las dinámicas internas de la escuela que aumentan y reproducen procesos de victimización y, por otro lado, se reconocen como factores protectores las dinámicas internas de la escuela que disminuyen la reproducción de comportamientos violentos.

Otra investigación consultada fue la de Reyes (2008) que realizó su trabajo de grado titulado Programa de Intervención Pedagógica Dirigida a los Docentes Como Alternativa para Disminuir la Violencia Escolar, donde plantea el caso de la escuela Básica Nacional "Simón Bolívar" situada en el Municipio Iribaren, Barquisimeto,

Estado Lara, donde se han presentado manifestaciones violentas tanto hacia los alumnos como hacia los docentes. Este autor resalta la importancia de suministrar herramientas a los docentes que les permitan intervenir en las situaciones conflictivas para cambiar el comportamiento inadecuado que puedan presentar los alumnos tanto en el salón de clases como en cualquier ambiente de la institución escolar.

Por otro lado, Palencia (2002) realizó una investigación titulada Programa de Capacitación Docente para atender niños con conductas agresivas en el aula en la primera etapa de Educación Básica, fue una investigación bajo la modalidad de proyecto factible apoyado por una investigación de campo. Su propósito era demostrar los tipos de conductas agresivas presentes en los estudiantes del sector escolar No. 3 de la parroquia El Cuji. Los resultados demostraron que los docentes requieren de un programa de capacitación que les permita abordar con asertividad las conductas agresivas que se desarrollan en el ambiente escolar, por lo cual se considera pertinente citar esta investigación como antecedente, pues al desarrollar el programa de intervención de evidenció la necesidad que tienen los docentes de herramientas legales y comunicativas.

En relación con los efectos negativos de las conductas agresivas en el proceso de aprendizaje, se consultó la investigación de Orozco (2000) titulada Detección de Intervención Pedagógica de la conducta agresiva en alumnos de primera etapa de Educación Básica en el medio rural, el propósito del trabajo fue determinar si el docente estaba preparado para orientar y estimular a los niños que manifiestan conductas agresivas, así como la información que éstos poseen para atender en forma acertada las conductas agresivas. Los resultados de la investigación confirman que entre los docentes de los núcleos escolares rurales predomina la certeza en relación a la vinculación que existe entre conductas agresivas y su interferencia en el aprendizaje, igualmente se reporta que el docente de aula del sector rural no está preparado para intervenir de manera pedagógica las conductas de violencia escolar. Los aportes de esta investigación confirman el efecto de la conducta violenta sobre el proceso de aprendizaje, al verse éste interrumpido al momento del hecho, y que puede

manifestarse como agresión al compañero, sabotaje a la clase, burla al maestro, daño a la infraestructura, entre otros actos, perdiéndose tiempo y esfuerzo valioso del docente en vigilar a los alumnos en conflicto desasistiendo al resto de la clase.

Los investigadores consultados coinciden en otorgarle a los docentes un papel protagónico en el manejo adecuado de los conflictos interpersonales, que se puedan presentar en las instituciones educativas, de allí la importancia de la investigación propuesta para el colegio “Santo Tomás de Villanueva”, que no escapa a conflictos interpersonales entre sus alumnos, y donde los docentes se encuentran en algunos casos sin herramientas suficientes para atender estas situaciones.

## **2.2.- Marco Legal:**

El fin de la educación es promover una cultura de paz y este objetivo trasciende el ámbito nacional y se convierte en el pilar fundamental de la educación a nivel mundial, en este sentido la Declaración Universal de los Derechos Humanos (1944), en su artículo 26 aparte 2 reza:

La educación tendrá por objeto el pleno desarrollo de la personalidad humana y el fortalecimiento del respeto a los derechos humanos y a las libertades fundamentales; favorecerá la comprensión, la tolerancia y la amistad entre todas las naciones y todos los grupos étnicos o religiosos, y promoverá el desarrollo de las actividades de las Naciones Unidas para el mantenimiento de la paz.

Se evidencia entonces los valores como herramientas que deben ser promovidas desde los diferentes frentes educativos para enfrentar la exclusión y el racismo que conllevan, entre otras causas, a la violencia.

La Educación Primaria tiene su fundamento legal en la Constitución Nacional y en la Ley Orgánica de Educación. En cuanto al derecho a la educación, la Constitución Nacional de 1999, en sus Artículos 102 y 103, exponen lo siguiente:

**Art.102:**

La educación es un derecho humano y un deber social fundamental, es democrática, gratuita y obligatoria. El Estado la asumirá como función indeclinable y de máximo interés en todos sus niveles y modalidades, y como instrumento del conocimiento científico, humanístico y tecnológico al servicio de la sociedad. La educación es un servicio público y está fundamentada en el respeto a todas las corrientes del pensamiento, con la finalidad de desarrollar el potencial creativo de cada ser humano y el pleno ejercicio de su personalidad en una sociedad democrática basada en la valoración ética del trabajo y en la participación activa, consciente y solidaria en todos los procesos de transformación social, circunstanciados con los valores de la identidad nacional y con una visión latinoamericana y universal. El Estado, con la participación de las familias y la sociedad, promoverá el proceso de educación ciudadana, de acuerdo con los principios contenidos en esta Constitución y en la Ley.

**Art. 103:**

Toda persona tiene derecho a una educación integral de calidad, permanente, en igualdad de condiciones y oportunidades, sin más limitaciones que las derivadas de sus aptitudes, vocación y aspiraciones. La educación es obligatoria en todos sus niveles, desde el maternal hasta el nivel medio diversificado.

En consonancia con la Constitución Nacional, la Ley Orgánica de Educación (2009) plantea el basamento legal de la Educación y su correspondencia a los principios constitucionales:

**Art. 1:**

La presente Ley tiene por objeto desarrollar los principios y valores rectores, derechos, garantías y deberes en educación, que asume el Estado como función indeclinable y de máximo interés, de acuerdo con los principios constitucionales y orientada por valores éticos humanistas para la transformación social, así como las bases organizativas y de funcionamiento del Sistema educativo de la República Bolivariana de Venezuela.

Entre los fines fundamentales de la Educación, el Art. 15 de la Ley Orgánica de Educación (2009), destaca la necesidad de propiciar espacios para el desarrollo de valores y principios que tengan como finalidad optimizar las relaciones interpersonales entre los educandos, basados en una cultura de paz, tolerancia y solidaridad.

**Art. 15:**

La educación, conforme a los principios y valores de la Constitución de la República y de la presente Ley, tiene como fines:

4. Fomentar el respeto a la dignidad de las personas y la formación transversalizada por valores éticos de tolerancia, justicia, solidaridad, paz, respeto a los derechos humanos y la no discriminación.

Así mismo la Ley Orgánica de Educación (2009) señala en el Art. 25, que Educación Primaria forma parte esencial de la Organización del Sistema Educativo y se encuentra inmersa dentro del subsistema de Educación Básica.

**Art. 25:**

El Sistema Educativo está organizado en:

1. El subsistema de educación básica, integrado por los niveles de educación inicial, educación primaria y educación media. El nivel de educación inicial comprende las etapas de maternal y preescolar destinadas a la educación de niños y niñas comprendidas entre cero y seis años. El nivel de educación primaria comprende seis años y conduce a la obtención del certificado de educación primaria. El nivel de educación media comprende dos opciones: educación media general con duración de 5 cinco años, de primero a quinto año, y educación media técnica con duración de seis años, de primero a sexto año. Ambas opciones conducen a la obtención del título correspondiente.

En relación con la resolución de conflictos, la Ley Orgánica de Educación (2009) en su Capítulo VII, Disposiciones Transitorias, Finales y Derogatoria, Numeral 10, establece que los estudiantes que incurran en faltas de disciplina, serán

sometidos a medidas alternas de resolución de conflictos, producto de la mediación y conciliación que adopten los integrantes de la comunidad educativa, siempre y cuando se resguarde el derecho a la educación y a la legislación de protección a niñas, niñas y adolescentes.

En este mismo orden de ideas, la Ley Orgánica para la Protección de Niños, Niñas y Adolescentes (2008), enfatiza el deber de los estudiantes en el respeto hacia las demás personas. El Art. 93, de los Deberes de los niños, niñas y adolescentes, reza:

Todos los niños, niñas y adolescentes tienen los siguientes deberes:

- a. Honrar a la patria y sus símbolos
- b. Respetar, cumplir y obedecer todas las disposiciones del ordenamiento jurídico y las órdenes legítimas que, en la esfera de sus atribuciones, dicten los órganos del poder público.
- c. Respetar los derechos y garantías de las demás personas.
- d. Honrar, respetar y obedecer a su padre, madre, representantes o responsables, siempre que sus órdenes no violen sus derechos y garantías o contravengan al ordenamiento jurídico.
- e. Ejercer y defender activamente sus derechos.
- f. Cumplir sus obligaciones en materia de educación.
- g. Respetar la diversidad de conciencia, pensamiento, religión y culturas.
- h. Conservar el medio ambiente.
- i. Cualquier otro deber que sea establecido en la ley.

Asimismo, los niños, niñas y adolescentes tienen derecho a ser respetados y respetadas por los educadores y las educadoras, en consecuencia los docentes tienen la responsabilidad de actuar de forma coherente y responsable ante los conflictos que se suscitan en el entorno escolar. La escuela, los docentes, están llamados a reivindicar el respeto a los derechos humanos, valorando la importancia de los mismos, fomentando la responsabilidad y el respeto mutuo entre niños, niñas, adolescentes y adultos. Creando un entorno sano basado en el respeto, siendo congruente entre lo que dice y lo que se hace, generando lugares de encuentro, de intercambio de información, de reflexión individual y grupal, realizando acuerdos y



respetando dichos acuerdos. Enmarcado lo anterior en los siguientes artículos de la LOPNNA.

**Art. 56:**

Todos los niños, niñas y adolescentes tienen derecho a ser respetados y respetadas por sus educadores y educadoras, así como a recibir una educación, basada en el amor, el afecto, la comprensión mutua, la identidad nacional, el respeto recíproco a ideas y creencias, y la solidaridad. En consecuencia se prohíbe cualquier tipo de castigo físico o humillante.

La Disciplina escolar debe estar acorde con los derechos y garantías de los niños, niñas y adolescentes. Las estrategias empleadas para la intervención en los conflictos interpersonales entre los educandos, deben estar orientadas en escuchar atentamente a ambas partes y promover soluciones que conduzcan a la paz y solidaridad.

**Art. 57:**

La disciplina escolar debe ser administrada de forma acorde con los derechos, garantías y deberes de los niños, niñas y adolescentes. En consecuencia:

a.- Debe establecerse claramente en el reglamento disciplinario de la escuela, plantel o instituto de educación los hechos que son susceptibles de sanción, las sanciones aplicables y el procedimiento para imponerlas.

b.- Todos los niños, niñas y adolescentes deben tener acceso y ser informados e informadas oportunamente, de los reglamentos disciplinarios correspondientes.

c.- Antes de la imposición de cualquier sanción debe garantizarse a todos los niños, niñas y adolescentes el ejercicio de los derechos de opinar y a la defensa y, después de haber sido impuesta, se les debe garantizar la posibilidad de impugnarla ante una autoridad superior e imparcial.

d.- Se prohíben las sanciones corporales, así como las colectivas.

e.- Se prohíben las sanciones por causa de embarazo de una niña o adolescente.

El Reglamento del Ejercicio de la Profesión Docente (2000) contempla la responsabilidad del docente en el fomento y la intervención oportuna ante los

conflictos que se puedan suscitar entre los educandos con la finalidad de promover el orden y la disciplina institucional. En el Título II, del Ejercicio de la Profesión docente, Capítulo I, del personal docente, Art. 6, se establece: “Son deberes del personal docente: 13. Coadyuvar eficazmente en el mantenimiento del orden institucional, la disciplina y el comportamiento de la comunidad educativa.”

En consonancia con lo anterior, se puede afirmar que la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), la Ley Orgánica para la Protección de Niños, Niñas y Adolescentes (2000/2007), la Convención sobre los Derechos del Niño (1989), la Declaración Universal de los Derechos Humanos (1948) son instrumentos legales sobre los cuales se sustenta cualquier propuesta educativa en la esfera de los derechos humanos.

### **2.3.- Teorías y Modelos Psicológicos y Pedagógicos:**

#### 2.3.1- Teorías y Modelos Psicológicos:

Los modelos psicológicos ofrecen una explicación sistemática, coherente y unitaria de cómo se aprende y cuáles son los límites del aprendizaje; así mismo, qué factores contribuyen a que éste ocurra y en los que se fundamentará la labor educativa. Las diversas teorías permiten orientar el pensamiento, sistematizar principios, resolver problemas y generar nuevas expresiones o tendencias de investigación, en lo que se refiere al proceso de aprendizaje. La presente investigación se sustenta en las teorías constructivistas.

El constructivismo no es un enfoque totalmente nuevo del aprendizaje. Así como muchas otras teorías del aprendizaje, posee múltiples raíces en la óptica tanto filosófica como psicológica, especialmente en los trabajos de Piaget, Vigosky y Bandura.

Según Bernard (1991, p.36) “El constructivismo, es una teoría que equipara el aprendizaje con la creación de significados a partir de experiencias”. Tanto los estudiantes como los factores ambientales, son imprescindibles para el constructivismo, así como también lo es la interacción específica entre estas dos variables que crean el conocimiento. Es fundamental, que el aprendizaje tenga lugar en ambientes reales y que las actividades de aprendizaje seleccionadas estén vinculadas con las experiencias vividas por los estudiantes.

La Teoría Constructivista, es un conjunto articulado de principios desde donde es posible diagnosticar, establecer juicios y tomas de decisiones fundamentados sobre la enseñanza, para Coll (1989, p.60): “La meta de la instrucción no es asegurar que el individuo conozca hechos particulares, sino más bien que pueda elaborar e interpretar información”, es necesario suministrar al estudiante los medios para crear comprensiones novedosas y situacionalmente específicas, mediante el conocimiento previo de diversas fuentes que se adecuen al problema que se está enfrentando.

Los constructivistas emplean estrategias específicas que buscan involucrar el bagaje cultural de cada estudiante y en función de su experiencia personal, de la autorevisión y reflexión, logren construir el conocimiento, construirlo, compartirlo y aplicarlo a su realidad, de tal forma que lo adquirido pueda ser aplicado a los diferentes entornos donde el individuo se desenvuelva.

Bernard (1991, p.40) asegura, “... que para que el aprendizaje sea exitoso, significativo y duradero, debe incluir los tres factores cruciales siguientes: actividad (ejercitación), concepto (conocimiento) y cultura (contexto)”. Algunas de las estrategias específicas utilizadas por los constructivistas, incluyen: situar las actividades en contextos del mundo real, presentación de perspectivas múltiples, uso de ejemplos de la vida real y proveer suficiente orientación en el uso de los procesos constructivistas.

Para Coll (1989,p 65), “el aprendizaje se sustenta como producto social y cultural, tomando en consideración al directivo y docente como mediador entre el individuo y la sociedad, y al niño en su rol de alumno, se toma en cuenta, como el aprendiz social”.

El constructivismo presenta dos tipos de teorías: las teorías de orientación cognitiva y las teorías con orientación social, De las primeras, el máximo exponente es Piaget y de las segundas es Vygotsky.

### Jean Piaget:

Según Jean Piaget, citado en Psicología del Desarrollo, (Laura Moreno García, Dorayda Gamboa de Ordaz, Reina Gómez y Pura González, 1992), “... existe una estrecha relación entre el desarrollo biológico y los procesos cognitivos.” Desarrolla la tesis constructivista del conocimiento desde un punto de vista evolutivo. Considera que el sujeto descubre progresivamente lo que experimenta, a través de la actividad que despliega en su relación con el mundo. Este proceso pasa por una serie de estadios que se caracterizan por presentar distintas estructuras cognoscitivas.

En esta teoría se da más importancia al proceso interno de razonar, que a la manipulación externa en la construcción del conocimiento, aunque se reconoce la mutua influencia que existe entre la experiencia de los sentidos y de la razón. Es decir, el aprendiz, alumno o discente van contribuyendo a su propio conocimiento.

Piaget, quiso demostrar que el aprendizaje no se produce por acumulación de conocimientos, como pretendían los empiristas, sino porque existen mecanismos internos de asimilación y acomodación. La asimilación es el establecimiento de relaciones entre los conocimientos previos y los nuevos. La acomodación, es la reestructuración del propio conocimiento. Este autor, establece la diferencia entre el aprendizaje en sentido restringido, cuando se adquieren nuevos conocimientos a partir

de la experiencia y el aprendizaje en sentido amplio, en este caso se refiere a la adquisición de técnicas o instrumentos de conocimiento.

El pensamiento de Piaget en relación con el aprendizaje, se puede resumir como un proceso de construcción activa por parte del sujeto, el cual mediante su actividad física y mental determina sus reacciones ante la estimulación ambiental. Es un proceso de reorganización cognitiva, en donde las relaciones sociales favorecen el aprendizaje, siempre que produzca contradicciones que obliguen al sujeto a reestructurar sus conocimientos. Así mismo, la experiencia física es una condición necesaria para que se produzca el aprendizaje, pero no es suficiente, se necesita además la actividad mental.

Piaget considera que la inteligencia evoluciona a medida que el niño crece, a través de los estadios, se inicia a nivel de una inteligencia práctica, y, continúa desarrollándose a través de un proceso evolutivo hasta llegar al nivel de las operaciones mentales con símbolos abstractos.

En virtud de los planteamientos hechos, el aprendizaje es un proceso continuo fundamentado en objetivos, dirigidos al desarrollo de las capacidades individuales del saber, del hacer y del ser, se considera el proceso de aprendizaje como un todo, explicando los progresos del alumno en todos los aspectos de su personalidad y en relación con las circunstancias que lo rodean, a fin de reorientarlo, retroalimentarlo y mejorarlo.

### Lev Vygotsky

Por su parte, Vygotsky , máximo exponente de las teorías con orientación social, hace una distinción entre los conceptos científicos y los espontáneos. Estos últimos se originan en la actividad cotidiana, mientras que los primeros surgen de la actividad organizada que se propicia en la escuela y que se caracteriza por una organización sistemática y lógica. Este aprendizaje promueve el desarrollo cognitivo

y ejerce una influencia recíproca sobre la cognición cotidiana. El papel principal en este proceso lo realiza el docente, quien funciona como mediador, propiciando situaciones de interacción entre su persona y los alumnos o de los alumnos entre sí.

Vygotsky (1997, p. 35), considera que: "... el alumno, podrá alcanzar con la ayuda de un adulto, un compañero o un grupo de compañeros más avanzados una serie de conductas que no podría manifestar sin esa ayuda". Este espacio de acción es denominado Zona de Desarrollo próximo potencial.

De lo antes expuesto, se infiere que se necesita de un docente dispuesto a aprender habilidades específicas que le permitan manejar el contexto social que se ha propuesto orientar, requiriendo para esto, una formación personal permanente.

Los conceptos anteriores son de mucha importancia, pues conceden al docente un papel fundamental dentro del proceso educativo, como mediador en el desarrollo cognitivo del alumno, a fin de que éste, pueda construir e integrar aprendizajes cada vez más complejos, en función de la interacción y cooperación con los demás. Así mismo, se evidencia la importancia del aspecto social para la nueva propuesta educativa, lo que permitirá promover situaciones concretas que favorezcan el proceso educativo.

### Albert Bandura

Otra teoría considerada es la teoría social del aprendizaje de Albert Bandura, que se centra en los conceptos de motivación y observación. Sostiene que los humanos adquieren destrezas y conductas de modo operante e instrumental y que entre la observación y la imitación intervienen factores cognitivos que ayudan al sujeto a decidir si lo observado se imita o no.

En la teoría cognoscitiva social, el aprendizaje es una actividad de procesamiento de la información en la que los datos acerca de la estructura de la

conducta y de los acontecimientos del entorno, se transforman en representaciones simbólicas que sirven como lineamientos para la acción.

Según la postura cognoscitiva social, la gente no se impulsa por fuerzas internas, ni es controlada y moldeada automáticamente por estímulos externos. El funcionamiento humano se explica en términos de un modelo de reciprocidad determinante.

Para Bandura (1987), el funcionamiento humano se explica a través del modelo de reciprocidad triádica, que indica que la conducta, los factores personales (conocimientos y motivos) y los eventos ambientales actúan entre sí para determinar una conducta dada, dependiendo de la influencia en mayor o menor grado de cada una el individuo actuará de acuerdo al entorno donde se encuentre.

En este orden de ideas la teoría de Bandura se inserta dentro de la presente investigación en la medida que reflejar la importancia del modelado en el proceso enseñanza aprendizaje, el docente es visto como modelo a seguir de allí la importancia de que los maestros cuenten con herramientas y estrategias que les permita manejar y prevenir los conflictos que se puedan presentar en el aula, haciéndose eficiente al momento de enfrentar y canalizar las situaciones que se presenten. Básicamente debe ser un agente promotor del entendimiento y de la tolerancia, es decir, modelar la convivencia, atender los llamados de los alumnos y atajar a tiempo cualquier posible altercado que conlleve a males mayores.

### 2.3.2- Teorías y Modelos Pedagógicos:

El norte de un excelente educador debe ser su permanente reflexión, para introducir cambios perdurables en su práctica pedagógica. En este momento el docente sin importar hacia donde vaya dirigida su acción debe estar abierto a los cambios, a las nuevas teorías y tecnologías, y su acción debe ir más allá de la simple transmisión, debe llegar hasta la formación de educandos críticos y analíticos, es

decir promover la criticidad, la curiosidad y análisis tal como lo dice Rivas (2004, p.4) “Más que el conocimiento, se torna prioritaria la capacidad para comprenderlo, para interpretarlo y para procesarlo, frente a una escuela concentrada en el aprendizaje de informaciones particulares, el mundo contemporáneo exige la formación de individuos con mayor capacidad analítica”.

Dentro de las teorías pedagógicas es importante destacar aquellas que han ofrecido aportes, conocimientos y habilidades dirigidos a resolver y abordar la naturaleza del conflicto de un modo efectivo y aprovechando estas situaciones para generar experiencias de aprendizaje. El enfoque se centra en reconocer y no rechazar al conflicto, y asumirlo como una oportunidad de intercambio de saberes entre los miembros de una comunidad escolar.

La pedagogía de la Autonomía y de la Esperanza de Paulo Freire (1992), plantea como eje central el diálogo dentro del proceso educativo el cual permite el encuentro entre las personas en un mundo de diferencias y desigualdades. De allí que sea tomado como una herramienta en la mediación y/o negociación de los conflictos porque en esta medida los alumnos pueden reconocer la posición del otro desde la tolerancia y la empatía.

Al mismo tiempo, Freire destaca la importancia del reconocimiento con el otro, con el diferente y/o semejante ya que en esta medida es posible explorar, identificar y aceptar al otro en la medida que es diferente a uno. Lo anteriormente expuesto constituye los pilares para armonizar la convivencia escolar.

Por otro lado, el enfoque humanista planteado por Freire expresa que deben existir procesos de transformación capaces de modificar la realidad deshumanizada que genera el rechazo al conflicto y lo relaciona como un elemento negativo para el desarrollo social.

#### **2.4.- El rol del docente en la resolución de conflictos interpersonales:**



Tradicionalmente el docente ha dejado de ser el orientador y facilitador para asumir sólo el rol de impartir conocimientos; careciendo de adiestramiento y capacitación en la adquisición de competencias que le permitan intervenir de forma favorable y positiva en las confrontaciones que se presentan día a día con los alumnos, sus pares y la comunidad escolar en general.

En la actualidad los esfuerzos han estado dirigidos a la creación de espacios en los cuales prevalezca una cultura de paz y cero violencia y con esto se pretende mutilar el conflicto. Por el contrario, es necesario que exista un docente capacitado en el manejo de herramientas en la solución de dichas situaciones, ya que cada experiencia debe ser vista como un elemento positivo y de aprendizaje.

De esta manera, el papel del docente se hace fundamental ya que a través de una intervención adecuada, los alumnos cuentan con un aliado para resolver sus diferencias y problemas y así se logrará en gran medida la aprehensión de éstas herramientas para actuar en un momento determinado con autonomía y confianza, no sólo dentro de la escuela sino en otros contextos.

Por lo tanto, las instituciones educativas deben promover la capacitación docente para lograr un perfil adecuado a las necesidades emocionales y personales de los alumnos. Entre las competencias que debe tener se encuentran:

- Actitud constante de querer enseñar y aprender de los propios conflictos que se presentan en la institución.
- Saber diferenciar el problema de la persona y focalizarse en la situación en sí.
- Crear espacios y tiempos para afrontar los conflictos.

- Ser paciente y asumir que este proceso amerita de tiempo para detectar las causas del conflicto.
- Comprender las dinámicas y explorar diversas maneras de resolución.
- Ensayar las técnicas de resolución y evaluar el grado de cumplimiento de los acuerdos y compromisos, haciendo seguimiento a los mismos.
- Involucrar a los alumnos en las estrategias aplicables a la solución de sus conflictos.

## **2.5.- Diseño Instruccional.**

El modelo pedagógico que subyace en la concepción instruccional y por ende en este trabajo de investigación es el modelo constructivista. Este modelo se ha estructurado, considerando a los autores, Díaz Barriga y Hernández (2000), Flórez (1999) en base a los aportes de las diferentes corrientes presentes en la Psicología Cognitiva.

En consonancia con lo que indica Flórez (1999), la perspectiva que domina en el diseño instruccional es la pedagógica constructivista. Basándose en estos aportes se han conformado una serie de principios en torno al aprendizaje, resumidos por Díaz Barriga y Hernández (2000), en los siguientes siete puntos:

- El aprendizaje es un proceso interno, auto estructurante
- El grado de aprendizaje depende del nivel de desarrollo cognitivo
- El punto de partida de todo aprendizaje son los conocimientos previos
- El aprendizaje es un proceso de (re)construcción de saberes culturales
- El aprendizaje se facilita gracias a la mediación o interacción con los otros
- El aprendizaje implica un proceso de reorganización interna de esquemas
- El aprendizaje se produce cuando entra en conflicto lo que el alumno ya sabe con lo que debería saber. (p.17).

Bajo esta concepción y principios del aprendizaje, que corresponde al modelo cognoscitivista - constructivista, se ha elaborado el diseño instruccional del taller, bajo la premisa de que el participante conforme un cuerpo de estructuras cognoscitivas que le permita pensar, resolver y decidir con éxito situaciones académicas y vivenciales. Los aprendizajes, que se esperan serán, por lo tanto, significativos y deben llevar a la reflexión, comprensión y construcción del sentido de la realidad y del contexto que lo rodea. En palabras de Díaz Barriga y Hernández (2000, p.6) Enseñar a pensar y actuar sobre contenidos significativos y contextualizados.

De esta forma el diseño instruccional del taller se adapta a las necesidades del entorno, atendiendo a los criterios de integridad, comprensión, actualización, así como pertinencia social prospectiva. De manera que se concretan equilibradamente los aspectos, conceptuales, procedimentales y actitudinales, considerando siempre la acción social.

### **Fundamentación Instruccional**

Para el diseño del taller, se utilizó el modelo sugerido por Alvarado y Altuve (2007), que implica siete etapas a saber:

1.- Análisis de la situación instruccional o de enseñanza: Alvarado, A. y Altuve, J. (2007) , indican que la fase inicial del Diseño Instruccional tiene como propósito analizar el contexto de la situación instruccional, es decir, determinar el nivel educativo, ubicación y relación con el plan de estudios o diseño curricular, características de la posible audiencia, naturaleza del curso o asignatura, aprendizajes que se pretenden promover, disponibilidades tecnológicas, personal docente y técnico disponible u otros aspectos que se consideren importantes.

2.- Análisis y Diseño de los contenidos: según Coll y otros (1997), "...se conciben como un conjunto de saberes o formas culturales, cuya asimilación y apropiación por los alumnos se considera esencial para su desarrollo y socialización...". Se considera tres tipos de contenido: conceptual, procedimental y actitudinal. De acuerdo al CBN (1999) los contenidos se definen como sigue:

- Conceptuales: se refiere al conocimiento que se tiene de las cosas, datos, hechos, conceptos, principios y leyes.
- Procedimentales: se refiere a como ejecutar las acciones, es decir, saber como hacer, abarca destrezas, estrategias y procesos que implican una secuencia de acciones a ejecutar para conseguir un fin.
- Actitudinales: se refiere a los valores, creencias, normas y actitudes dirigidas al equilibrio personal y a la convivencia social.

3.- Análisis de los procesos cognitivos: Ríos (2004, p45), señala: "...Actualmente, el pensamiento forma parte del concepto de cognición, el cual se define como un acto o proceso de conocimiento que engloba los procesos de atención, percepción, memoria, razonamiento, imaginación, toma de decisiones, pensamiento y lenguaje...". El autor indica que existen los llamados procesos cognitivos básicos (Observación, comparación, clasificación, definición, análisis-síntesis, memorización, inferencia y seguimiento de instrucciones) y los procesos cognitivos de alto nivel (capacidad para resolver problemas, tomar decisiones, pensamiento crítico y creatividad).

4.- Análisis de procesos afectivos: Martín y Reigeluth, citados por Alvarado, A. y Altuve, J. (2007, p.45), indican que durante esta fase se pretende examinar las dimensiones: desarrollo emocional, moral, social, espiritual, estético y motivacional y los componentes: conocimientos, capacidades, actitudes; vinculados con la situación instruccional. Estos autores definen las dimensiones de desarrollo afectivo de la siguiente manera:

- Desarrollo emocional: comprender los propios sentimientos y los sentimientos y valoraciones afectivos de los demás...

- Desarrollo moral: construir códigos de conducta y razones para obedecerlos, incluyendo el desarrollo de actitudes a favor de lo social, a menudo relacionadas con el ciudadano, la justicia, la igualdad, etc.
- Desarrollo social: construir capacidades y actitudes para iniciar y establecer interacciones y mantener relaciones con otros...
- Desarrollo estético: adquirir una apreciación de la belleza y el estilo, incluyendo la capacidad de reconocerlos y crearlos...
- Desarrollo de la motivación: cultivar intereses y el deseo de cultivar intereses, apoyándose en la alegría o utilidad que brindan.

5.- Diseño de los elementos directrices: para Díaz y Hernández (1999) los elementos directrices son elementos orientadores del proceso enseñanza-aprendizaje, tales como objetivos, propósitos, alcances, exigencias académicas y logros en términos de aprendizajes que se esperan del alumno a partir del desarrollo de la situación instruccional.

6.- Análisis y diseño de la estrategia instruccional: permite organizar la situación educativa en relación al proceso particular de enseñanza y aprendizaje, con respecto al docente, al alumno y al grupo.

7.- Análisis y diseño de la estrategia de evaluación: se concibe la evaluación como un proceso continuo, holístico y participativo.

8.- Análisis y diseño de la interfaz gráfico-didáctica: se refiere a instrumento instruccional propiamente dicho.

En función de este modelo se llevará a cabo el diseño del material instruccional.

Otro de los fundamentos del modelo es el aprendizaje significativo, el cual va a permitir que, en el proceso de construcción de los aprendizajes, se promueva la exploración, el análisis crítico, el descubrimiento de ideas y la evaluación por

procesos tomando en cuenta los recursos cognitivos y afectivos de los estudiantes. Ello permitirá al estudiante descubrir las ideas fundamentales, organizarlas e integrarlas significativamente en su estructura de conocimientos, propiciando así, su crecimiento y desarrollo humano.

## **2.6.- Teoría del Conflicto Social:**

El conflicto forma parte natural de la vida diaria, desde que el hombre apareció en la Tierra ha enfrentado el conflicto y ha ideado formas de solución desde las formas más primitivas hasta las más elaboradas en los tiempos actuales. Algunos conflictos son solucionados de forma positiva o amigable y otra negativa o violenta, situaciones como las guerras, los contratos colectivos, acuerdos limítrofes, contratos varios y otros surgen por conflictos previos o para evitar conflictos. Es muy común considerar al conflicto como algo negativo y que se debe evitar, basta con revisar el significado que da de conflicto el diccionario de la Lengua Española, de la Real Academia, en su edición de 1994, en su primera acepción: “combate, lucha, pelea”, en su segunda como “enfrentamiento armado”, en su tercera como “apuro, situación desgraciada y de difícil salida”, y, finalmente en cuarto lugar como “problema, cuestión, materia de discusión”, en pocas palabras enfoques negativos.

Sin embargo el conflicto es un rasgo inevitable de las relaciones sociales, el problema estriba en que todo conflicto puede adoptar un curso constructivo o destructivo, dependiendo entonces del enfoque y de las herramientas que se tenga para solventarlo y salir airosas, ambas partes, de las situaciones conflictivas.

### **Definiciones de Conflicto**

En la literatura actual no existe una definición de conflicto ampliamente compartida. El termino conflicto es utilizado de modo amplio y flexible, para cubrir

un abanico de situaciones diversas. Para Deutsch (1973, p.55), “un conflicto existe siempre que tienen lugar actividades incompatibles”, pudiendo consistir esa incompatibilidad en cualquier situación que pueda afectar la acción de uno a través de la del otro. Otros autores que definen conflicto son Rubin, Pruitt y Hee Kim (1994, p.100) como “Divergencias percibidas de intereses, o una creencia de que las aspiraciones actuales de las partes no pueden ser alcanzadas simultáneamente”.

Luego de varias lecturas la definición que se adopta en esta investigación es la de Stephen Robbins, por ser amplia en función del proceso y de las partes involucradas, para Robbins (1994, p.461) un conflicto es “un proceso que se inicia cuando una parte percibe que la otra la ha afectado de manera negativa o que está a punto de afectar de manera negativa, alguno de sus intereses”. Por lo anterior un conflicto involucra necesariamente dos o más personas o grupos que interactúan, es decir, conviven, comparte y que por lo tanto existe una relación bidireccional, en este sentido la escuela es un ambiente donde los conflictos se dan constantemente, de allí la importancia de estudiar este proceso en este ámbito.

La teoría moderna de los conflictos sostiene que éstos no son buenos ni malos en sí, sino que son sus consecuencias las que marcan el signo del conflicto.

### **Tipos de Conflictos**

Los autores de esta investigación luego de consultar varias fuentes asumen las clasificaciones de conflictos que ofrecen Moore (1994), Lewicki, Saunders y Minton (1999) y Robbins (1994).

Para Moore (1994) los conflictos se clasifican de acuerdo a sus causas, y los tipifica en cinco niveles:

Conflicto de Relación: se deben a fuertes emociones negativas, percepciones falsas o estereotipos, a escasa o nula comunicación, a conductas negativas repetitivas, tales como el chisme o el rumor, estas condiciones pueden ocasionar conflictos irreales o innecesarios desembocando en conflictos destructivos.

Conflictos de Información: se dan cuando la información no llega en la cantidad y calidad necesaria para la toma de decisiones correctas, se puede considerar que tienen que ver con la comunicación efectiva. Algunos conflictos de información pueden darse causados por una información insuficiente entre las personas en conflicto, o cuando las partes en conflicto no manejan el mismo protocolo de información.

Conflictos de Intereses: los conflictos de intereses resultan cuando una o más partes creen que para satisfacer sus necesidades, deben perjudicar a la otra parte involucrada, estos conflictos generalmente se dan acerca de cuestiones sustanciales (dinero, metas, tiempos, recursos materiales, otros), procedimientos (la forma como se deben hacer las cosas), psicológicos (percepciones de confianza, juego limpio, reglas claras, otros). Para lograr la resolución de este tipo de conflicto debe considerarse los intereses de las partes.

Conflictos estructurales: son aquellos que se dan por agentes externos al ser humano, pero que pueden causar conductas conflictivas, estos agentes pueden ser las crisis económicas, la escasez de recursos materiales, condiciones geográficas, tiempo, organización política, entre otros.

Conflictos de valores: son causados por sistemas de creencias incompatibles, sobre lo bueno o lo malo, lo justo o injusto, lo verdadero o falso. Los conflictos de valores surgen solamente cuando unos intentan imponer por la fuerza un conjunto de valores a otros.



Otra de las clasificaciones más utilizada es la que hace referencia a las personas implicadas, Lewicki, Saunders y Minton (1994), los clasifica en intrapersonales, interpersonales, intragrupal e intergrupales:

Conflictos intrapersonales: este conflicto ocurre dentro de los individuos. El origen de los conflictos incluye ideas, pensamientos, emociones, valores, predisposiciones, que dadas ciertas circunstancias colisionan unos con otros, por lo general estos conflictos son objeto de estudio de psicología cognitiva, teoría de la personalidad o la psicología clínica.

Conflictos interpersonales: ocurre entre las personas individuales: marido y mujer, amigos, hijos y padres, jefe y subordinado.

Conflictos intragrupal: se da dentro de los grupos, familias, escuelas, empresas.

Conflicto intergrupales: se produce entre dos grupos: naciones en guerra, sindicatos y patronos, entre otros.

Para Robbins (1994) los conflictos se dividen de acuerdo a sus efectos o consecuencias, a saber: funcionales o disfuncionales.

Conflictos Funcionales: son aquellos conflictos que se presentan y son de intensidad moderada, que mantienen y mejoran el desempeño de las partes, por ejemplo, si promueven la creatividad, la solución de problemas, la toma de decisiones, la adaptación al cambio, estimula el trabajo en equipo, el intercambio de ideas. Como ejemplo puede ser cuando dada una situación para la búsqueda de una solución se plantea un concurso, y los trabajadores que propongan la mejor solución se hacen acreedores a un bono.

Estos conflictos son un medio para el intercambio de ideas, la liberación de tensiones, la búsqueda de soluciones, y el crecimiento personal y organizacional.

Conflictos Disfuncionales: contrario a lo anterior, son aquellos que generan tanta tensión que puede afectar el desempeño y las relaciones de las personas o grupos involucrados. Generan stress, descontento, desconfianza, frustración, temores y hasta agresión, lo anterior afecta el equilibrio emocional y físico de las personas involucradas disminuyendo la creatividad, la capacidad productiva y el desempeño individual y grupal. Este tipo de conflictos son el ámbito de trabajo de la acción conciliadora.

De acuerdo a lo anterior se pueden identificar factores positivos y negativos derivados del conflicto a saber:

Factores Positivos:

1. El conflicto es un motor de cambio e innovación personal y social.
2. Estimula el interés y la curiosidad. Supone mayormente un reto para las propias capacidades.
3. El conflicto demarca a un grupo frente a otro y contribuye a establecer la propia identidad personal y grupal.
4. El conflicto permite mejorar la calidad de la toma de decisiones y de la solución de problemas.
5. Puede facilitar la comunicación abierta y honesta entre los participantes.

Factores Negativos:

1. La comunicación se reduce y se hace más insegura.
2. Se estimula la idea de la solución por fuerza.
3. Se forma una actitud hostil y sospechosa.
4. Se producen juicios errados en base a falsas percepciones.

**Estilos de Afrontamiento del Conflicto.**

Las personas tienden a responder ante los conflictos de diferentes maneras, o siguiendo estilos diferentes, Blake y otros (1999) los identifican como: evitación, acomodación, competición o confrontación y colaboración o solución del problema, esta clasificación tiene que ver con resultados esperados y la importancia que se le da a la relación con el otro.

Evitación: es el estilo que niega o huye de la negociación. En esta estrategia o estilo la preocupación por la relación, así como por los resultados es baja. No existe una interdependencia de las partes, se asume que al que evita no le importa los resultados ni la otra parte, se puede traducir esto en BAJA RELACION-BAJOS RESULTADOS. La negación del problema es otra forma de evitación.

Acomodación: en este estilo de afrontamiento de los conflictos, la relación cobra alta importancia y el resultado baja. Se busca la satisfacción del otro, que gane y que se sienta feliz. Se utiliza esta estrategia cuando el objetivo principal es fortalecer una relación, sin importar lo que se sacrifique, es decir, sin importar los resultados. Puede ser considerado también como una forma de evitar los conflictos, ya es más fácil estar de acuerdo que no estarlo. La acomodación implica ALTA RELACION-BAJOS RESULTADOS, “ganas tú-pierdo yo”.

Competición: en este estilo el resultado de la negociación es más importante que la relación, la visión que se tiene en la competición es perder-ganar, donde siempre alguien gana y otro pierde, los que se enfrentan quieren ganar siempre probando que tienen la razón. La competición implica BAJA RELACION-ALTOS RESULTADOS, “gano yo-pierdes tú”.

Solución del problema: en esta estrategia son importantes tanto la relación como los resultados. Las partes tienden a buscar soluciones consensuadas, el mejor resultado posible, por lo que se ponen en práctica la creatividad, la escucha activa, la indagación, la comunicación asertiva, la negociación y toda una serie de herramientas que permiten, que los conflictos sean vistos como situaciones normales

y naturales en las relaciones humanas, donde se persigue la solución satisfaga a ambas partes. La solución implica ALTA RELACION-ALTOS RESULTADOS, “gano yo-ganas tú”

## **2.7.- Estrategias para la resolución de conflictos interpersonales:**

El resultado de la resolución de conflictos se ve afectado por una serie de factores que van desde la distribución de poder entre las partes hasta la forma de comunicación utilizada y la corporalidad asumida en el momento de intentar la resolución, para Muñoz (2011) la resolución de conflictos se ve afectada por el comportamiento de los negociadores, dicho comportamiento contiene elementos verbales y no verbales, y va a depender de las habilidades de las partes enfrentadas llevar a buen termino el conflicto.

Estas habilidades se conocen como habilidades sociales, pero gran cantidad de autores entre ellos Caballo, (1993), y Elliot y Gresham, (1991) las denominan también: habilidades interpersonales, destrezas sociales, habilidades de intercambio social, entre otros; para esta investigación se ha asumido la denominación de habilidades sociales, y la define Monjas (2000,p.29) como “las conductas necesarias para interactuar y relacionarse con los iguales y con los adultos de forma efectiva y mutuamente satisfactorio”, por lo anterior las habilidades sociales son las capacidades o destrezas sociales que permiten llevar a cabo una interacción con los otros de forma eficiente sin agredir, ni permitir agresión.

Para Van-der Hosftadt (2003), existen una serie de habilidades sociales que se concretan en un estilo de comunicación asertivo y que permite: emitir libre información, hacer autorrevelaciones, realizar escucha activa, empatizar, formular criticas, solicitar cambios en el comportamiento, expresar opiniones, expresar conformidad o desacuerdo, resumir, hacer preguntas, negociar y finalmente dialogar.

En vista de lo amplio de las habilidades sociales, las autoras decidieron enfocar la investigación en cuatro habilidades sociales: la comunicación asertiva, la escucha activa, la indagación y finalmente la negociación.

### **La Comunicación Asertiva**

Existen varias definiciones para el término asertividad, al revisar la bibliografía encontramos que para Fernsterheim y Baer (1976) la asertividad es la conducta interpersonal que implica la expresión directa de los propios sentimientos y la defensa de los propios derechos personales, sin negar los derechos de los otros. Para Rodríguez (2010,p.7) “La asertividad se basa en el respeto y por tanto comporta la libertad para expresarnos respetando a los demás y asumiendo la responsabilidad de nuestros actos”.

Se puede decir entonces que la asertividad es la habilidad de expresar los sentimientos y deseos de una manera respetuosa, directa y abierta, en el momento adecuado sin afectar los interés de los demás. Para Caballo (1993, p.227) las relaciones humanas se pueden dar de tres maneras distintas pasivamente, agresivamente y asertivamente. Por lo que resulta importante establecer los diferentes estilos para aclarar e identificar los aspectos más relevantes de cada estilo.

A continuación se presenta un cuadro resumen, tomado de Caballo, (1993, p.227), donde se diferencian los estilos de relación:

Estilo Pasivo	Estilo Asertivo	Estilo Agresivo
Demasiado poco, demasiado tarde.	Lo suficiente de las conductas apropiadas en el momento correcto	Demasiado, demasiado pronto. Demasiado, demasiado

Demasiado poco, nunca		tarde.
<b>Conducta no verbal</b> Ojos que miran hacia abajo; voz baja; vacilaciones; gestos desvalidos; negando importancia a la situación; postura hundida, puede evitar totalmente la situación; se retuerce las manos; tono vacilante o de queja; risitas falsas.	<b>Conducta no verbal</b> Contacto ocular directo; nivel de voz conversacional; habla fluida; gestos firmes; postura erecta; mensajes en primera persona; honesto/a; verbalizaciones positivas; respuestas directas a la situación; manos sueltas.	<b>Conducta no verbal</b> Mirada fija; voz alta; habla fluida/rápida; enfrentamiento; gestos de amenaza; postura intimidatoria; deshonesto/a; mensajes impersonales.
<b>Conducta verbal</b> “Quizás”, “Supongo”, “Me pregunto si podríamos”, “Te importaría mucho”, “Solamente”, “No crees que”, “Eh”, “Bueno”, “Realmente no es importante”, “No te molestes”	<b>Conducta verbal</b> “Pienso”, “Siento”, “Quiero”, “Hagamos”, “¿Cómo podemos resolver esto?”, “¿Qué piensas?”, “¿Qué te parece?”	<b>Conducta verbal</b> “Haría mejor en”, “Haz”, “Ten cuidado”, “Debes estar bromeando”, “Si no lo haces”, “No sabes”, “Deberías”, “Mal”
<b>Efectos</b> Conflictos Interpersonales. Depresión. Desamparo. Imagen pobre de uno mismo. Se hace daño a sí mismo. Pierde oportunidades. Tensión. Se siente sin control. Soledad. No se gusta a sí mismo ni a los demás. Se siente enfadado.	<b>Efectos</b> Resuelve los problemas. Se siente a gusto con los demás. Se siente satisfecho. Se siente a gusto consigo mismo. Relajado. Se siente con control. Crea y fabrica la mayoría de las oportunidades. Se gusta a sí mismo y a los demás. Es bueno para sí y para los demás.	<b>Efectos</b> Conflictos interpersonales. Culpa. Frustración. Imagen pobre de sí mismo. Hace daño a los demás. Pierde oportunidades. Tensión. Se siente sin control. Soledad. No le gusta a los demás. Se siente enfadado.

La conducta pasiva: es un estilo de huida. Implica rebajar los propios derechos en función de complacer a los demás, por lo tanto no se es capaz de expresar pensamientos, sentimientos y opiniones. La persona pasiva tiene sus derechos violados, es inhibida, introvertida, reservada, no consigue sus objetivos, procura no

molestar a los demás, a costa inclusive de su bienestar. Lega, Caballo y Ellis (1997) indican que el objetivo de la conducta pasiva es apaciguar a los demás y evitar conflictos, por lo que es poco conversador, acepta las proposiciones de los demás no se defiende, no participa en las conversaciones, se guía por lo que dicen los demás.

Es necesario resaltar que aunque en determinadas circunstancias se hace necesario ceder en función del no deterioro de las relaciones, esta no puede ser la forma habitual de reaccionar, el niño que muestra este estilo de conducta resulta avasallado y amenazado, los otros niños se aprovechan de él, su autoestima es baja, se encontrará descontento, y estará en constante zozobra y miedo.

La conducta agresiva: es un estilo de lucha. Implica la defensa de los derechos personales y la expresión de los pensamientos, sentimientos y opiniones de una manera tal que a menudo es deshonesto, agresivo, inapropiado, sin importar los sentimientos de los demás.

El niño que defiende sus derechos y opiniones de forma agresiva, autoritaria, imponiéndose sobre los demás, utilizando descalificativos, finalmente se hace desagradable a los otros niños quienes lo rechazan, por lo general grita y no deja hablar, se expresa con groserías y gestos desagradables o amenazantes.

La conducta asertiva: implica la expresión directa de los sentimientos, necesidades, derechos u opiniones sin amenazar o castigar a los demás, sin violar los derechos de los otros. La persona asertiva protege sus derechos y respeta los derechos del otro, no hiere ni humilla. Para Monjas (2000. p.27) “la persona asertiva consigue sus propósitos sin perjudicar a los demás, es expresiva socialmente y emocionalmente, tiene confianza en sí misma y se comunica de forma clara y directa”. Generalmente la persona asertiva deja hablar a los demás, escucha con

atención, parafrasea para entender lo que se quiere decir, crea un clima de concordia, propicia el intercambio de ideas, respeta y exige respeto.

Por lo anterior la persona asertiva se valora a si misma y se hace digna de confianza del entorno, comunica claramente sus pensamientos sin que ello implique vulnerar a los demás, alcanza sus objetivos de forma consensuada con los demás.

Para la resolución de conflictos la asertividad es una habilidad que debe ser promovida y desarrollada, ya que le permitirá tanto al docente como al alumno crecer en la dinámica de la discusión y la interacción con el entorno, bien sea en la escuela, el hogar o la comunidad.

### **Escucha Activa**

Escuchar no sólo consiste en oír lo que se dice, implica poner atención a la forma en que se dice, a lo que no se dice e incluso el momento en que se expresa algo. Escuchar activamente requiere el desarrollo de una serie de habilidades, pero sobretodo, requiere de una actitud de apertura y de respeto hacia la persona con la que se conversa.

Como ya se ha mencionado, una de las conductas favorecedoras de la comunicación es el saber escuchar al otro, es decir la llamada escucha activa: un tipo de respuesta verbal que sólo refleja el mensaje previo del emisor. El receptor debe demostrar de forma activa que verdaderamente escuchó el mensaje.

La escucha activa también se denomina el lenguaje de la aceptación. Esto significa que se debe interpretar de forma tranquila los sentimientos de los otros, sean los que sean, incluso cuando no se compartan. Cuando alguien (un familiar, una



amiga, un compañero de clase, etc.) decide comunicarse, es porque necesita hacerlo, normalmente necesita o quiere algo, se siente molesto, etc. Pero, con frecuencia, las personas no son claras al hablar y utilizan mensajes en clave, posturas diversas, se cohíben, de allí la importancia de que el oyente obtenga la mayor cantidad de información para poder comprender y lograr que exista una verdadera retroalimentación. Cuando se practica la escucha activa, el escucha se convierte en persona significativa y digna de confianza del interlocutor, la persona escuchada se siente aceptada y a gusto con el interlocutor. Cuando se escucha, se estimula al interlocutor a seguir comunicando. Escuchar bien tiene la virtud de relajar y neutralizar respuestas emocionales de irritación y hostilidad, permite llegar al fondo de los problemas de las personas y provoca sentimientos de recompensa en quien está hablando o contando una confidencia.

Requisitos para practicar la escucha activa:

- 1.- Disponer de tiempo cuando se piensa que se trata de un problema serio.
- 2.- Estar realmente dispuesto a aceptar los sentimientos de las otras personas, aunque sean diferentes a los propios.
- 3.- Opinar como posible, nunca como segura. Se deben utilizar expresiones como: «me parece que...», «yo creo que...», o «es posible que...». Se debe asumir que la posibilidad de equivocación propia.
- 4.- Mostrar verdadero interés. Escuchar de forma activa es un proceso lento, ya que debe disponer de tiempo para interpretar al otro.

Para Motos, T. (2000), algunas de las estrategias que permiten realizar una escucha activa son:

- 1.- Parafrasear, es decir, resumir lo que ha dicho. Si alguna parte ha llamado la atención, se puede resaltar las palabras que más han impactado. Es una forma de dirigir la conversación, porque el hablante va a ampliar la información sobre lo que ha subrayado.

2.- Reflejar el estado emocional. Además de que se le ha entendido, se le muestra que se sabe como se siente. Ayuda; pero no basta con decir: “sé como te sientes” o “te entiendo”.

3.- Validar: mostrar que se acepta lo que dice aunque no se esté de acuerdo. Es aceptar lo que se dice, se entiende; aunque no se esté totalmente de acuerdo.

4.- Estar completamente de acuerdo. Hay gente que la única forma que tiene de aceptar la empatía del otro es a través del acuerdo completo de la otra persona.

5.- En cualquier caso se puede cualificar lo que se dice como una opinión propia y no como una afirmación indiscutible. Se hace introduciendo un tono en la expresión que relativice lo que se dice o utilizando frases como: “desde mi punto de vista”, “en mi opinión”, etc.

Hay que tener en cuenta que no se puede aceptar aquello con lo que no se está de acuerdo; pero se puede validar lo que se oye y mostrar la discrepancia como una opinión propia. Hay veces en las que la opinión de uno no puede ser de ninguna forma aceptada, aunque sí oída.

Para Ury y Patton (citados por Girard y Koch, 1997) existen una serie de procedimientos que obstruyen la escucha activa, a saber:

1.-Rechazar las emociones que el otro manifiesta. Las emociones son reacciones automáticas que frecuentemente se dan en determinadas circunstancias; pero que no son obligatorias y no las controlamos. Por eso, decir a una persona que no debería sentir lo que siente implica un reproche sobre una conducta sobre la que la persona no tiene control. Hay que tener en cuenta que no está en su mano modificar ese sentimiento.

2.-Juzgar. Hay que recordar el dicho bíblico: no juzgues y no serás juzgado.

3.-Tratar de solucionar el problema. Quien lo está planteando quiere compartirlo, pero él (ella) es la responsable de solucionarlo. El oyente solamente puede escuchar y dar opinión.

4.-Interrumpir. Esperar a que la otra persona dé paso, aunque no se este de acuerdo con lo que dice.

5.-Contar la propia historia, al escuchar activamente el protagonista es el hablante.

6.-Aconsejar sin que sea solicitado por el hablante.

7.- Descalificar al otro.

Existe a su vez una serie de conductas no verbales indicadoras de la escucha activa por parte del receptor de la conversación:

1. Asentimiento con la cabeza.
2. Sonrisa.
3. Contacto ocular directo.
4. Reflejo de la cara del que habla.
5. Tener una postura corporal atenta.
6. Limitación del uso de gestos que puedan distraer.

La escucha activa debe ser la herramienta permanente del docente para prevenir los conflictos, se debe propiciar la apertura del alumno y más que oír se debe escuchar, acompañar las situaciones conflictivas con la escucha activa permitirá modelar hacia los alumnos esta técnica de comunicación que promueve el respeto y la empatía hacia el otro.

## **Negociación.**

Con el término negociación suele hacerse referencia a un proceso a través del cual dos o más partes intentan resolver un conflicto de intereses o de derechos entre ellas modificando sus demandas iniciales de modo que al final se llegue a un resultado relativamente aceptable para todos.

### Principios de la negociación integradora

Para favorecer un proceso negociador conviene seguir principios integradores, que para Fisher y Ury, (1990), son:

1.- Centrar la negociación en los intereses (considerando de forma conjunta tanto los propios intereses como los intereses de la otra parte) y no en las posiciones, para favorecer la búsqueda conjunta de la mejor solución para todas las partes implicadas. Uno de los errores que con más frecuencia se comete, en este sentido, es plantear desde un principio una determinada propuesta, creyendo que es la mejor forma de defender los propios intereses y defenderla sin modificaciones hasta el final. Esto dificulta la negociación porque las personas se identifican con dichas propuestas y cualquier cambio suele percibirse como una derrota.

2.- Separar a las personas del problema. La tensión originada por el conflicto suele dificultar considerablemente la comunicación entre las distintas partes, contribuyendo así a producir, además del conflicto inicial, entre intereses o derechos por ejemplo, un conflicto interpersonal (desconfianza, rivalidad...) que obstaculiza su resolución. Para evitarlo es muy importante no mezclar ambas cosas y ser muy cuidadoso con el estilo de comunicación: 1) expresando los propios intereses de forma que parezcan legítimos para la otra parte; 2) manifestando que se comprenden cuales son los intereses de la otra parte y que se desea resolver el problema teniéndolos en cuenta; 3) no criticar a la otra parte para evitar que ésta tenga que

defenderse y puede dedicar toda su atención a la búsqueda de soluciones aceptables para todos.

3.- Generar alternativas para beneficio mutuo. Hay que evitar pensar en la existencia de una solución determinada y no caer en la rivalidad con la otra parte, no pensar que cualquier mejora en el respeto a nuestros intereses exige una pérdida para los de la otra parte. Para generar alternativas eficaces conviene: 1) identificar intereses compartidos; 2) mezclar los intereses de las distintas partes para ver si se complementan; 3) presentar varias alternativas que puedan ser válidas para una de las partes y preguntar a la otra parte cuál de dichas alternativas prefiere; 4) y facilitar la decisión de la otra parte (buscar precedentes, resaltar su legitimidad..).

4.- Insistir en criterios objetivos. Es importante negociar en base a algo que está más allá de la voluntad de cada parte, en base a criterios como la justicia, el mantenimiento de la relación, los intereses de toda la comunidad, la viabilidad de las soluciones, etc.

La divulgación del modelo anteriormente expuesto y su aplicación a contextos escolares suele conocerse como negociación "yo gano, tu ganas", y para su puesta en práctica los negociadores pueden seguir las siguientes fases (Fisher y Ury, 1990):

1.- Identificar necesidades e intereses: expresando lo que se quiere y por qué de la forma más específica posible.

2.- Escuchar con cuidado lo que el otro quiere y cuáles son sus intereses; y si no se entiende algo pedirle que lo especifique.

3.- Tormenta de ideas sobre las posibles soluciones, pensando en todas las posibilidades de resolución del conflicto, sin criticarlas por el momento, sin decidir todavía si son buenas o malas.

4.- Elegir la mejor solución, considerando cada idea en función de las ganancias conjuntas.

5.- Elaborar un plan de acción en el que se decida exactamente quien hará qué y cuando.

#### Criterios objetivos para valorar la solución de un conflicto

Para valorar los resultados obtenidos en conflictos sociales a través de diversos procedimientos conviene tener en cuenta una serie de criterios objetivos; entre los que cabe destacar los siguientes:

Justicia. Para considerar si las soluciones son justas suelen tenerse en cuenta: la globalidad de los resultados obtenidos y su relación con el respeto a las diversas partes implicadas, pero especialmente a la parte que queda peor; y el respeto a los intereses de la comunidad.

Compromiso con el acuerdo adoptado. Cuando todas las partes han participado en el proceso de resolución del conflicto suelen comprometerse más con la solución que cuando no ha sido así; cuando todos han participado el compromiso con la solución adoptada es mayor y esta resulta más aceptada y duradera.

Incidencia en las relaciones personales. Para que el conflicto no dañe las relaciones conviene plantearlo como un problema compartido por las distintas partes

implicadas, que deben cooperar (en lugar de enfrentarse) para tratar de encontrar una solución que permita respetar al máximo los intereses de cada una.

El proceso de negociación puede dividirse en tres etapas:

Análisis: Durante esta etapa, se trata de diagnosticar la situación para reunir información, organizarla y meditar sobre ella, ya sea considerar sobre los problemas humanos de percepciones parciales, emociones hostiles, falta de claridad en la comunicación, como identificar los intereses de las dos partes. También observar opciones ya propuestas e identificar cualquier criterio sugerido como base para un acuerdo.

Planeación: Aquí se tratan los cuatro elementos ya descritos en la etapa de análisis (personas intereses, opciones y criterios) para generar ideas y decidir qué es lo se hará.

Discusión: En esta etapa cuando las partes se comunican entre sí, en busca del acuerdo, los cuatro elementos son los sujetos de discusión. Diferencias en percepciones, sentimientos de frustración e ira, así como las dificultades en la comunicación pueden ser reconocidas y tratadas. Cada parte puede llegar a comprender los intereses de la otra. Entonces ambas partes generan conjuntamente opciones que sean ventajosas para ellas, y buscarán un acuerdo sobre normas objetivas para resolver los intereses opuestos.

La negociación viene a ser el crisol de las habilidades sociales presentadas, ya que combina la comunicación asertiva, la indagación y la escucha activa, como requisitos previos a la decisión que siempre debe buscar el entendimiento de las

partes y el ganar ganar de ambas. El docente debe promover la negociación como herramienta para solucionar los conflictos, por lo que debe practicarla y enseñarla.

Finalmente se puede afirmar que tanto en la sociedad actual como en el sistema educativo la convivencia con nuestros semejantes afronta diversos obstáculos. De allí que aprender a convivir en la escuela representa todo un reto no sólo para los alumnos, sino para la Comunidad Escolar en general. Dicha dinámica impulsa al docente a la reflexión, a la autoevaluación y a la actualización constante de su portafolio de estrategias didácticas en función de los avances tecnológicos y a la llamada sociedad del conocimiento. Hoy por hoy la relación docente-alumno es de retroalimentación, es bidireccional y como tal debe ser aprovechada por el docente para mediar en situaciones de conflictos interpersonales entre los alumnos.

Por lo anterior se hace necesario que el docente planifique en el quehacer del aula estrategias que fomenten la convivencia escolar entre sus miembros. Tal como lo establece la UNESCO (1993), citada por Maldonado, H. (2004), al expresar que la educación debe construirse sobre cuatro pilares fundamentales, entre la que destaca el aprender a convivir y se refiere al desarrollo de conocimientos sobre los demás para lograr un clima armonioso entre pares.

## **2.8.-El taller como metodología de aprendizaje.**

En función de lo anterior se investigó acerca de la forma para facilitar a los participantes de la investigación, herramientas reflexivas sobre la práctica docente al momento de abordar los conflictos interpersonales, llegando a la conclusión que la modalidad taller es la que más se adecua a la realidad del colegio Santo Tomás de Villanueva. Se asume entonces la concepción de taller que ofrece Ander-Egg (1991) como “un lugar donde se trabaja, se elabora y se transforma algo para ser utilizado”.



En otras palabras: el taller implica transformación y elaboración de “algo”, que se lleva a cabo conjuntamente. Este sistema se fundamenta en un “aprendizaje por descubrimiento”; es un aprender haciendo que desarrolla actitudes y comportamientos participativos.

Según Ander-Egg (1991) el taller como sistema de enseñanza-aprendizaje presenta una serie de características donde las más resaltantes son las siguientes:

Es un aprender haciendo: Los conocimientos se adquieren en una práctica vinculada con la vida cotidiana del alumno o mediante la realización de un proyecto, lo cual implica la superación de la división entre formación teórica y formación práctica, pues ambas instancias son integradas en la realización de un proyecto común. La formación se realiza a través de la acción / reflexión acerca de un trabajo realizado en equipo, en el cual predomina el aprendizaje por sobre la enseñanza.

Es una metodología participativa: La participación activa de todos los alumnos y docente, es un aspecto fundamental de este sistema de enseñanza-aprendizaje. Pero a participar sólo se aprende participando, para lo cual resulta necesario el desarrollo de actitudes y comportamientos participativos, que tiendan a generar nuevas iniciativas sean estas personales o grupales.

Es una pedagogía de la pregunta: En el taller, el conocimiento se produce en respuestas a preguntas. Y, en este sentido, cuando uno aprende a hacer preguntas, aprende a aprender. El saber no se encuentra en un determinado sujeto o conjunto de ellos, sino que es producto de un proceso de búsqueda, de descubrimiento e indagación del que forman parte tanto alumnos como docentes.

Tiende al trabajo interdisciplinario: El taller tiende a la interdisciplinariedad, en cuanto implica un esfuerzo por conocer y operar, asumiendo un carácter multifacético. Se promueven entonces los enfoques múltiples sobre un mismo objeto, lo cual genera las más variadas miradas y maneras de operar en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

La relación docente / alumno se establece en la realización de una tarea común: Todos los actores implicados en el proceso de enseñanza-aprendizaje son protagonistas, esto es, docentes y alumnos. Esta particular relación supone la superación de las relaciones dicotómicas jerarquizadas y la superación de las relaciones competitivas al interior de los grupos de estudio. El educador tiene la responsabilidad de estimular, orientar, asesorar y asistir a los educandos mientras éstos se insertan en este proceso como sujetos del aprendizaje. En tanto que sujetos, los educandos desarrollan las aptitudes y capacidades para decidir sobre la marcha del proceso, lo cual genera autonomía, integración y responsabilidad.

En el caso específico de esta investigación el taller se desarrolló siguiendo la corriente constructivista de Piaget, quien plantea que el individuo aprende en el hacer, por lo que las actividades están diseñadas en función de que los docentes puedan brindar a sus alumnos herramientas y experiencias que les permitan convertirse en actores principales de la solución del problema, partiendo de la reflexión, la escucha activa y el respeto, como experiencias enriquecedoras del proceso de aprendizaje tanto del alumno como del docente.

Además de esto, todo lo referente al diseño toma como punto de partida los conocimientos previos de los docentes, en relación a la temática objeto de investigación a fin de ofrecer la información de tal forma que pueda ser asimilada y acomodada de manera adecuada y que sea posteriormente utilizada efectivamente.

## **CAPITULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1.-Diseño de la Investigación:**

El enfoque de la investigación es cualitativo, que Martínez, M. (2006,p66) define como aquella que “... trata de identificar, básicamente, la naturaleza profunda de las realidades, su estructura dinámica, aquella que da razón plena de su comportamiento y manifestaciones...”. Este tipo de investigación se basa en métodos de recolección de datos no estandarizados, no se efectúa una medición numérica por el contrario la recolección de los datos consiste en obtener las perspectivas y puntos de vista de los participantes, así como resultan de interés las interacciones entre individuos grupos y colectivos.

El método empleado en la presente investigación fue el método etnográfico, que se sustenta en la etnográfica y que Martínez, M (2006, p181) señala como “...descripción del estilo de vida de un grupo de personas habituadas a vivir juntas... son objeto de estudio etnográfico aquellos grupos sociales que, aunque no estén asociados o integrados, comparten o se guían por formas de vida que los hace semejantes...”, por lo anterior la escuela puede ser objeto de estudio etnográfico ya que convergen actores y realidades humanas diferentes que se afectan mutuamente y que se evidencian a través de la observación, para luego ser analizadas como un todo considerando creencias, valores, significados y motivaciones del grupo investigado.

#### **3.2.- Tipo de Investigación.**

La investigación es de campo. Para Sierra (1985), citado por Ramírez (1999, p.76), “La investigación de campo es aquel tipo de investigación a través de la cual se estudia los fenómenos sociales en su ambiente natural”. El hombre y sus acciones son el objetivo de la investigación de campo, la cual es llevada a cabo in situ, y permite

indagar acerca de las relaciones que se presentan en una comunidad que comparte intereses o conviven en situaciones comunes.

### **3.3.- Sujetos de la Investigación.**

Para el diagnóstico y la aplicación del taller, se tomó una muestra intencional, que Martínez, M (2006) define como aquellas empleadas para las investigaciones etnográficas y que se fundamentan en criterios situacionales, es decir, que comparte consideraciones teóricas y/o conceptuales, intereses personales, y circunstanciales o situaciones. La muestra estuvo constituida por los docentes de la etapa de educación Primaria del colegio Santo Tomás de Villanueva, abarca desde Primer Grado hasta Tercer Grado, incluye los docentes de inglés, computación y de educación física total de la muestra (12) doce docentes.

En el caso que ocupa la presente investigación, los docentes son todos del sexo femenino, con edades comprendidas entre 25 y 60 años, con grados académicos que van desde Normalista, Técnico Superior en Educación hasta Licenciadas en Educación, egresadas todas de reconocidas instituciones.

### **3.4.-Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos**

La técnica empleada para recolección de datos fue la observación no participativa ya que permitió a los investigadores entrar en contacto con el grupo de estudio y su entorno. Goetz (1984, p. 155), expresa que “la observación no participante es adecuada para la obtención de descripciones exhaustivas, pormenorizadas y representativas del comportamiento de los individuos”. Con ellas se pretender registrar el comportamiento e interacciones de los individuos observados.

La recolección de información se llevó a cabo en el colegio Santo Tomás de Villanueva, en el patio de primaria, lugar donde se realiza la formación de entrada y salida y los recesos, igualmente en los salones de 1er a 3er grado, durante lapso de 10 días hábiles lo que corresponde a un mes de clases, en el horario comprendido entre 6:45 AM a 12:45 PM, este horario corresponde a la formación de entrada y a la salida; durante este tiempo se recopiló un gran volumen de registros considerándose suficientes para realizar el diagnóstico. Las observaciones se registraron cada media hora o cuando sucedía una situación extraordinaria.

Cabe destacar, que para el desarrollo del proceso de observación se solicitó autorización al Director del plantel y al Coordinador de la etapa de Primaria, quienes autorizaron la observación por 10 días hábiles únicamente. Adicionalmente se contactó personalmente a cada uno de los docentes objeto de estudio, con el propósito de informarles acerca del objetivo de la investigación, el carácter fidedigno y estrictamente confidencial del registro de observaciones, de tal manera de que no se sintieran juzgados, obteniendo así la mayor colaboración posible y un gran entusiasmo por la participación en el taller.

Para realizar las observaciones en los salones las observadoras se ubicaban en el fondo del aula, para evitar distraer a los alumnos, y en los recreos recorrían el patio para observar las diferentes situaciones que se pudieran presentar.

El instrumento de recolección de las observaciones es un formato de registro de observaciones de acuerdo a los lineamientos de Goetz (1984), este instrumento de recolección consta de tres columnas: hora, número de observación, categorización y observación. (Ver Anexo 1).

Para realizar la evaluación del taller se elaboró un guión de preguntas, a ser contestado en pequeños grupos de discusión, este instrumento fue validado por el Prof. Edgar Martínez Echegaray quien fue el tutor inicial de la tesis. (Ver Anexo 2).

### **3.5.- Procesamiento de los datos.**

Para dar inicio a la investigación se procedió a realizar las observaciones que permitió realizar el diagnóstico de las estrategias utilizadas por los docentes, para el abordaje de los conflictos interpersonales de los alumnos de Primaria. Las observaciones estuvieron dirigidas a las docentes que laboran en la etapa Primaria, en total 12 maestras, que atienden aproximadamente a 35 alumnos por aula, durante 10 días hábiles en el turno de la mañana.

Una vez recolectada la información, se procedió a categorizar las observaciones que para Martínez (2006) consiste en clasificar, conceptualizar o codificar mediante un término o expresión breve el contenido o idea central de cada unidad temática. Dado como resultado una matriz con las categorías que agrupan las estrategias empleadas por los docentes para la resolución de conflictos.

Realizado el diagnóstico, e identificadas las estrategias que utilizan los docentes para intervenir en la resolución de los conflictos, siguiendo el modelo propuesto por Alvarado, A. y Altuve, J. (2007), se dio inicio al diseño instruccional, que consta de las siguientes etapas:

1.- Análisis de la situación instruccional o de enseñanza: Los sujetos objeto del diseño instruccional son los 12 docentes (9 titulares y 3 especialistas) que laboran en el Colegio Santo Tomás de Villanueva, todos con grado universitario. El colegio Santo Tomás de Villanueva está ubicado en la Calle la Cinta, Urb. Las Mercedes,

Baruta Edo. Miranda, es un colegio privado de orientación religiosa católica, de los padres agustinos recoletos.

2.- Análisis y Diseño de los contenidos: Se inició con la revisión documental y electrónica de los contenidos referentes a la teoría de conflictos y habilidades sociales, y se determinaron contenidos Conceptuales, Procedimentales y Actitudinales.

Contenido Conceptual	Contenidos Procedimentales	Contenidos Actitudinales
<p>Noción de Conflictos</p> <p>Tipos de Conflictos</p> <p>Factores positivos y negativos del conflicto.</p>	<p>Identificación del conflicto y del tipo de conflicto.</p> <p>Identificación de los aspectos positivos y negativos del conflicto.</p>	<p>Manifestación de curiosidad por identificar: Conflictos. Tipología. Aspectos positivos y negativos</p> <p>Participación en discusión.</p> <p>Tolerancia y respeto.</p>
<p>Estilos de afrontamiento del conflicto y consecuencias.</p>	<p>Identificación de los estilos de afrontamiento del conflicto.</p> <p>Discusión de experiencias vividas</p>	<p>Trabajo en equipo</p> <p>Cooperación</p> <p>Respeto</p> <p>Tolerancia</p> <p>Escucha activa</p> <p>Liderazgo</p> <p>Confianza en sí mismo</p> <p>Reflexión</p>
<p>Habilidades para la resolución efectiva de conflictos.</p> <p>Comunicación Asertiva.</p> <p>Escucha activa</p>	<p>Identificación de las habilidades: Comunicación asertiva y escucha activa</p> <p>Discusión de experiencias vividas</p> <p>Ejemplificación de las habilidades</p>	<p>Trabajo en equipo</p> <p>Cooperación</p> <p>Respeto</p> <p>Tolerancia</p> <p>Asertividad</p> <p>Confianza en sí mismo</p> <p>Reflexión</p>

Habilidades para la resolución efectiva de conflictos.  Negociación	Identificación de la habilidad: Negociación Discusión de experiencias vividas  Ejemplificación de negociación	Trabajo en equipo  Respeto Tolerancia  Asertividad Saber Escuchar  Reflexión
Habilidades para la resolución efectiva de conflictos.  Indagación	Identificación de la habilidad: Negociación  Discusión de experiencias vividas  Ejemplificación de negociación	Trabajo en equipo Cooperación Respeto Tolerancia Asertividad Confianza en sí mismo Reflexión
Revisión de las habilidades estudiadas:  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación Asertiva.</li> <li>• Escucha Activa.</li> <li>• Negociación.</li> <li>• Indagación.</li> </ul>	Identificación de los estilos de afrontamiento del conflicto.	Trabajo en equipo Cooperación Respeto Tolerancia Escucha activa  Liderazgo Confianza en sí mismo Reflexión

3.- Análisis de los procesos cognitivos: El diseño del taller se enfatizó en que se debe propiciar el desarrollo de los procesos cognitivos de alto nivel: capacidad para resolver problemas, tomar decisiones, pensamiento crítico y creatividad.

4.- Análisis de procesos afectivos: Se seleccionaron aquellos procesos que propician el desarrollo socio-emocional, entre ellos: tolerancia, respeto, participación, trabajo en equipo, cooperación.

5.- Diseño de los elementos directrices: Se establecieron los objetivos generales y específicos del taller que se plasmaron en los manuales del facilitador y del participante. A Saber:



Objetivo General del Taller: Proporcionar a los participantes estrategias para el manejo de conflictos interpersonales en la educación primaria.

Objetivos Específicos del Taller:

Los participantes identificarán situaciones conflictivas.

Los participantes expondrán los diferentes estilos de afrontamiento del conflicto.

Los participantes identificarán las habilidades para la resolución efectiva de conflictos.

Facilitar diferentes estrategias para afrontar los conflictos interpersonales en la etapa de Educación Primaria.

6.- Análisis y diseño de la estrategia instruccional: Las estrategias tienen tres momentos pedagógicos a saber inicio, desarrollo y cierre (Preinstruccionales, Coinstruccionales y Postinstruccionales).

7.- Análisis y Diseño de la Estrategia de Evaluación: Para verificar la efectividad del taller “Estrategias para el Manejo de Conflictos Interpersonales en la Educación Primaria”, se aplicó la técnica de grupos pequeño de discusión a partir de un guión de preguntas, en vista de que todo el taller se desarrolló en grupos de cuatro docentes, esto permitió el intercambio de información y la discusión de tal manera que la opinión plasmada en el guión de preguntas es un consenso del grupo.

El guión de la evaluación se elaboró bajo preguntas abiertas, para permitir la libertad de expresar las opiniones y recomendaciones que bien tuviesen a realizar. Las preguntas planteadas fueron seis a saber:

¿Consideran que el taller les proporcionó herramientas para el manejo de conflictos? Argumente su respuesta

¿Le parecieron interesantes las dinámicas llevadas a cabo durante el taller?  
¿Cree Ud. que pueda llevarlas a cabo en su gestión escolar?

De las Habilidades para el manejo de conflictos, ¿Cuál les pareció más útil para su gestión escolar? Argumente su respuesta.

Si se le permitiera evaluar las actividades realizadas ¿Qué opinión les merece: Muy Bueno, Bueno, Regulares, Deficiente? ¿Por qué?

De las estrategias sugeridas ¿Cuál le parece más efectiva y por qué?

¿Recomendaría Ud. este taller a otros compañeros? ¿Por qué?

8.- Análisis y diseño de la interfaz gráfico-didáctica: se diseñó un taller que abarca: un manual del facilitador, un manual del participante y una presentación en Power Point que fue utilizada como apoyo del facilitador.

Finalmente el taller se estructuró en dos sesiones de 4 horas cada una, esto debido a la exigencia del colegio, y se dictó en las mismas instalaciones del colegio.

### **3.6.- Limitaciones.**

Dada la complejidad y amplitud de las habilidades sociales, se seleccionaron aquellas que evidentemente se manifestaron en las observaciones, como oportunidades de mejora para los docentes. Aunque la mediación es una habilidad fundamental en el rol del docente no se trabajó en la tesis debido a que la implementación de la mediación debe abarcar a toda la comunidad educativa, incluyendo a los padres y representantes, debe definirse los roles en cada aula, formar mediadores a nivel de alumnos, docentes y representante, en pocas palabras implica un

compromiso de la institución hacia el cambio y en este momento el colegio no estaba preparado para ello.

El instrumento de evaluación fue validado por un solo experto, en este caso fue el tutor inicial de la tesis, Profesor Edgar Martínez Echegaray.

Al momento de analizar los resultados de la evaluación del taller, se observó la ausencia de una pregunta acerca de las recomendaciones hacia las facilitadoras.

## **CAPITULO IV**

### **ANALISIS DE RESULTADOS**

Los resultados de la observación, arrojaron el siguiente diagnóstico:

Los docentes no cuentan con la formación suficiente en habilidades sociales que les permita enfrentar los conflictos que se presentan en su quehacer diario, esto se evidenció en el uso frecuente de sanciones (amenazas, llamadas de atención y castigos) , recomendaciones, consejos, descalificación oral, desarraigo, amonestaciones (oral, gestual y escrita), llamadas al representante y remisión de casos a la coordinación del plantel. De igual forma se pudo constatar que los docente pierden facilmente el control frente a los alumnos en situaciones de conflictos tales como desobediencia, posturas opositoras, rebeldía y conductas hiperactivas.

Otras formas de intervención observadas fueron:

1. La Postergación del diálogo o la atención al alumno.
2. No participación en los momentos de encuentro como el receso.
3. No indagan adecuadamente sobre situaciones planteadas. Decide y juzga sin escuchar todas las partes involucradas
4. Llevan a otras instancias (Coordinación o Dirección) los casos de conflictos, no responde inmediatamente a los señalamientos de los alumnos.
5. Manipulación religiosa.
6. Sancionan a los alumnos sin explicación convincente, ni reflexión grupal o individual.
7. Utilizan gritos, lenguaje corporal tenso y hasta la burla para reprender a los alumnos.
8. Asignar más tarea como castigo frente actitud del grupo.
9. Desvalorizar (hacer comentarios desvalorizantes sobre el trabajo o persona).

10. Ridiculizar (por ej. hacer que el alumno se quede parado en penitencia en algún lugar del salón ante comentarios y risas de compañeros).
11. Amenazar (con suspensión, expulsión, llamar al representante, o nota a los padres).

Muchos docentes optan por la evitación del conflicto y la no intervención, dando largas a los problemas, y reforzando de esta manera las conductas no deseadas, ya que al no intervenir adecuadamente da pie a que la situación vuelva a presentarse más frecuentemente y más severa.

Se evidencia un desconocimiento de los instrumentos legales que protegen al alumno y al docente, ya que al no manejar la ley pueden incurrir en faltas graves al suministrarle al alumno castigos físicos o verbales desproporcionados y que pueden dejar secuelas en su personalidad. Por otro lado por temor a la ley, pueden dejar hacer sin intervenir a tiempo en las acciones conflictivas.

Una vez culminada la observación se procedió a la categorización y elaboración de la matriz con lo observado agrupado por categorías, que son las estrategias utilizadas por las docentes. (Ver Anexo no. 3)

La investigación de las categorías dió paso al diseño de un taller, ya que se evidenció las necesidades de formación en habilidades sociales. El producto de este diseño fueron dos manuales (facilitador y participante) (Ver Anexo no. 4 y 5)

Durante la aplicación del taller los docentes manifestaron un gran entusiasmo, estaban ávidos de información, esto se pudo constatar en el cartel inicial, donde tuvieron la oportunidad de reflejar sus expectativas.

Los docentes aceptaron que el conflicto puede ser una oportunidad para mejorar, crecer y descubrir situaciones mucho más complejas de lo que se ve a

simple vista, como puede ser malos tratos en el hogar, violencia domestica, discapacidades, entre otras.

Las estrategias se enfocaron hacia el redescubrir de la reflexión y el sentido común de los docentes, llevándolos a la realidad circundante, haciéndolos concientes de los principios básicos de la convivencia: respeto, tolerancia y escucha activa, a partir de allí se pueden construir las estrategias de tal forma que no solamente les sirve en el ambiente escolar sino en su entorno social y familiar.

Las docentes reconocieron como una debilidad en su práctica pedagógica, el no escuchar a las partes, asumiendo casi siempre una única versión de lo sucedido, dejándose llevar por impresiones preestablecidas, ganadas por buenas calificaciones o comportamiento, de tal forma que si existiera un conflicto entre dos alumnos, aquel que tiene “buena fama” es el que sale favorecido de la situación, trayendo esto como consecuencia el empoderamiento de uno y la desvalorización del otro.

Las actividades relacionadas a la escucha activa permitieron a los docentes reflexionar acerca de la importancia de colocarse en el lugar del otro, la no mutilación del discurso, la concentración que se debe tener al momento de intentar comprender lo que el otro quiere transmitir, si se respetan estos principios el docente será capaz de intervenir de una manera más responsable y ser digno de confianza ante sus alumnos.

Las docentes consideraron la habilidad Indagación de suma importancia ya que preguntar es un arte, en vista de que implica despertar en el otro la suficiente confianza para contar lo sucedido, adicionalmente preguntar implica empatia, colocarse en el lugar del otro, parafrasear, chequear lo entendido, resumir y concluir.

Las docentes percibieron la negociación como una estrategia que no se limita al intercambio, debe implicar el ganar ganar entre las partes involucradas, es un modo de resolver los conflictos de forma pacífica y conjuga una serie de habilidades comunicacionales tales como la escucha activa, la expresión verbal y gestual, el

análisis de la situación, el acuerdo entre las partes y finalmente el respeto de los mismos.

Los docentes manifestaron la necesidad de crear espacios dentro del currículum para promover las habilidades sociales, ya que por más que se quiera transmitir académicamente estas herramientas, se hace necesario aperturar espacios y momentos en la jornada diaria para ejercitar las habilidades transmitidas.

Se hizo hincapié en la importancia del docente como modelo y su rol protagónico ante sus alumnos, colegas, padres y/o representantes, y autoridades de la institución, de esta forma se persigue elevar la autoestima del docente y ubicarlo en la justa dimensión que ocupa dentro del proceso enseñanza-aprendizaje y dentro de la sociedad.

Los docentes manifestaron su preocupación en relación a que algunos alumnos traen de su hogar estrategias de resolución de conflictos de forma violenta, y que pudiese ser en vano cualquier intento de cambiar esta realidad, pero la idea es que el docente no desmayera en su labor de transformación del individuo, lo ideal sería que los padres estuviesen involucrados en este proceso de formación, a través de charlas, encuentros, reuniones y talleres, que coadyuvarán en la labor del docente como transformador de la realidad conflictiva.

Durante el taller se insistió en la necesidad del seguimiento en la resolución del conflicto, esto implica observar el comportamiento de los involucrados, para constatar que fue efectiva la estrategia aplicada y que los resentimientos estén superados, con el fin último de evitar conflictos mayores en un futuro.

La presentación de diversas estrategias en el taller (banco de estrategias) , logró despertar en el docente la creatividad y el uso de los juegos como herramientas para trabajar las habilidades sociales, muchas de estas estrategias están dirigidas al reconocimiento de emociones propias y del otro, al respeto de las diferencias, la

justicia, la tolerancia, la empatía y capacidad de lograr consenso o negociación ganar-ganar.

Finalmente las docentes concluyeron que el conflicto es una realidad presente en cada momento de la vida, es innato al ser humano y por tal razón debe ser enfrentado como algo natural, buscando el resultado más satisfactorio posible para las partes involucradas, no se debe mutilar ya que esto significaría reforzarlo. Por lo anterior la escuela no escapa de la realidad del conflicto, y debe convertirse en un ambiente donde el alumno tenga la oportunidad de analizar sus conductas, meditar sobre sus exigencias, apreciar sus valores y formular opiniones críticas hacia si mismo y hacia los demás, de allí la importancia de que la comunidad educativa este preparada para resolver y canalizar los conflictos que se puedan presentar. (Ver Anexo no. 6)

Durante la sesión de evaluación del taller, las docentes tuvieron el tiempo y la libertad para explorar todas y cada una de las preguntas, generándose una dinámica de intercambio de ideas aplicadas a la realidad escolar que viven. Al finalizar las discusiones grupales, se realizó una sesión general donde las docentes plantearon la necesidad de continuar con este proceso de formación y enriquecimiento de conocimientos y estrategias. (Ver Anexo no.7).

También manifestaron entre otras cosas lo siguiente:

1. Las actividades presentadas en el taller fueron significativas, precisas y oportunas, y les permitieron reflexionar sobre la importancia de resolver adecuadamente los conflictos para evitar que vuelvan a presentarse.
2. Las dinámicas llevadas a cabo fueron adecuadas a la realidad y les permiten crear, reflexionar y mejorar su actividad docente.
3. Destacan la comunicación asertiva y la empatía como una habilidad necesaria para el manejo de conflictos.



4. Señalaron que para un efectivo manejo de los conflictos se hace necesario la disminución de la cantidad de alumnos por sección, ya que en algunos casos puede haber hasta cuarenta alumnos.
5. Manifestaron la necesidad de que los talleres fuesen más frecuentes.
6. Consideran que el encuentro entre docentes les permite enriquecerse de las experiencias para mejorar su practica docente, por esta razón comentaron la idea de reunirse mensualmente para intercambiar y reflexionar sobre la practica diaria y las estrategias aplicadas.
7. Indicaron que requieren mayor apoyo de la coordinación académica, del departamento de orientación y de la dirección, ya que algunos casos se escapan de las manos de las docentes.
8. Se destacó la importancia de la creación e implementación del manual de convivencia, de tal forma que todo el personal maneje la misma información.
9. Destacaron que las habilidades presentadas van en concordancia con el marco legal vigente, y que al aplicarlas se protege tanto al alumno como al docente.

## **CAPITULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

La realidad actual está plena de conflictos desde los más simples hasta los más complejos, desde el que se tiene en casa con la familia hasta las grandes guerras que azotan el planeta, esta visión negativa del conflicto es lo que ha contribuido a la evitación del mismo, lo que ha traído como consecuencia que se desaprovechen las posibles oportunidades de mejoras que el conflicto pueda ofrecer.

En relación con el objetivo no. 1, las estrategias más utilizadas por las docentes para resolución de los conflictos entre sus alumnos fueron: amenazas, (llamadas de atención y castigos), recomendaciones, consejos, descalificación oral, desarraigo (remisión de casos a la coordinación del plantel), amonestaciones (oral, gestual y escrita), llamadas al representante y, postergación del diálogo, separación de los alumnos sin resolver el conflicto, manipulación religiosa, desvalorización. Todas estas situaciones justificaron la necesidad de formación de las docentes en habilidades sociales.

El resultado del objetivo no. 2 fue el diseño del taller, bajo el modelo pedagógico constructivista, y siguiendo los lineamientos de Alvarado y Altuve, quienes destacan 8 fases del diseño instruccional, desde el Análisis de la situación instruccional, hasta la elaboración de los instrumentos instruccionales. El taller se diseñó considerando que la escuela no puede estar ajena a la realidad de los conflictos, de hecho vive inmersa en ellos y el docente es protagonista en la conducción del conflicto hacia una vertiente positiva, pero la realidad que atropella indica que ni los docentes, ni los padres y mucho menos los alumnos están preparados para lidiar con el conflicto, ya que las estrategias utilizadas son atemporales, las épocas han cambiado y por lo tanto las estrategias también. Los conflictos no se

pueden resolver como se hacia hace dos décadas, ni siquiera como se hacia hace un lustro, la realidad es otra, la tecnología es otra, y por lo tanto las estrategias deben ser otras.

En la aplicación del taller, que corresponde con el objetivo no.3, se destacó la importancia del docente como modelo a seguir en la resolución de los conflictos, a través de las habilidades sociales específicamente la comunicación asertiva, la indagación, la escucha activa y la negociación, entre otras, ya que existen muchas más. No solamente es aplicar las herramientas con los alumnos es construirlas y asumirlas como patrón de vida, por lo que la constante búsqueda de herramientas y estrategias para transmitir y vivir la resolución justa del conflicto, debe ser el norte del docente. Lo anterior se traduce en herramientas para la Paz, ya que al resolver los conflictos de forma pacífica y donde ganen todos, se garantiza la Paz.

El docente actual está inmerso en una realidad de interacciones humanas complejas y diversas, para lo que no está preparado y reacciona por lo general con las estrategias que trae consigo desde su hogar hasta la Universidad, repitiendo errores y dejando secuelas emocionales en los alumnos. De allí la importancia de incluir en su formación inicial y constante el manejo de las llamadas habilidades humanas, entre ellas la comunicación asertiva, la escucha activa, la indagación y la negociación, todas ellas como base para optimizar la comunicación como herramienta indispensable para la vida.

La evaluación del taller, objetivo no. 4, permitió a las docentes reflexionar sobre las herramientas presentadas y la importancia del rol del docente en el manejo efectivo de los conflictos, manifestaron entre otros aspectos: la eficiencia de las estrategias propuestas, específicamente la escucha activa, la indagación y la negociación. En segundo lugar las docentes asumieron el conflicto como una oportunidad de mejora y no como una situación negativa, ya que al enfocar el

conflicto de manera positiva las relaciones interpersonales mejorarán y se construirá un ambiente armonioso y de crecimiento personal.

Luego de llevar a cabo la presente investigación, se sugiere a la Institución Escolar tomar en cuenta las siguientes recomendaciones:

1. Continuar con un proceso de formación permanente para capacitar a los docentes en el uso de estrategias para la resolución de los conflictos entre los compañeros. Estos procesos de formación deben estar dirigidos a todo el personal que labora en la Institución y que tengan contacto con los alumnos en los diferentes espacios de la escuela.
2. Actualización, aplicación y divulgación del Manual de Convivencia. Es importante destacar que este documento no es conocido ni utilizado por los docentes de Primaria. Por tal razón, el personal que labora en la Institución debe reunirse en equipos de trabajo con la finalidad de unificar criterios para la construcción de una disciplina que conduzca a educar y facilitar la socialización. Este instrumento legal debe adecuarse a los principios y garantías del ordenamiento jurídico vigente.
3. La Institución Educativa debe incluir en el Proyecto Integral Comunitario, como meta principal el mejoramiento de la convivencia entre los alumnos a través de un proyecto pedagógico coherente y pertinente para todas las etapas. Es necesario destacar el uso de las técnicas de resolución de conflictos, mediación, toma de decisiones, entre otras.
4. La Institución escolar debe trabajar conjuntamente con la comunidad y sacar el máximo provecho a esta conexión: órganos de protección al niño, niña y adolescente, organizaciones sociales, servicios de salud, recreativos, etc., con

la finalidad de recibir apoyo y asesoría para promover el trabajo en equipo, organización de actividades recreativas y uso provechoso del tiempo libre.

5. Es menester promover la participación de las familias para crear espacios que estimulen el intercambio de ideas, vivencias, conocimientos y propuestas. Una iniciativa positiva es la llamada “Escuela de Padres” para crear espacios de encuentro y discusión con especialistas en el área de la Psicología y poder solventar dudas e inquietudes. Si este conocimiento trasciende a las familias, el efecto reforzador será muy positivo para consolidar la resolución de los conflictos.
  
6. Los recesos deben ser asumidos como momentos de intercambio y socialización entre los alumnos, donde tengan la oportunidad de jugar, descansar, drenar la energía acumulada durante el día y la posibilidad de movimiento. Fue en este período de la rutina donde se observaron un mayor número de peleas, accidentes y conflictos, conduce a la necesidad de implementar un conjunto de estrategias para optimizar su fin:
  - Distribuir los momentos de recreo por edades para evitar el hacinamiento de los alumnos.
  - Exigir la presencia de los docentes y el fiel cumplimiento de sus guardias.
  - Organizar juegos y espacios lúdicos: juegos de mesa, deportes, etc.
  
7. Es necesario que la Unidad Psicoeducativa y la Dirección del Plantel se involucre más en el trabajo de los docentes y les brinde mayor orientación y apoyo en los casos que ameriten su intervención y que no puedan ser resueltos por ellos mismos.

8. Se sugiere a la Escuela de Educación de la UCV, aperturar una electiva que trate las estrategias para la resolución efectiva de los conflictos y la educación en valores.

## **ANEXOS**

**Anexo no. 1**  
**Formatos de Observaciones**



Día No. 1			
Hora	Nº	Categoría	Observaciones
06:45	1		Los alumnos comienzan a llegar y se van ubicando
	2		en los diferentes espacios que conforman el patio
	3		escolar.
	4		El personal docente se ubica en las gradas del patio y
	5		en el salón de profesores.
	6		Los alumnos corren, se persiguen. Un niño es empujado
	7		por otro, se cae y es atendido por un Representante que
	8		se encuentra en el patio. A su vez, buscan algún docente
	9		para notificarlo.
	10		Suena el timbre, los alumnos de 1º a 6º grado se van
	11		ubicando en la fila. Se hace la oración del día.
	12		Los alumnos asignados se disponen a leer sobre la paz.
	13		Todos los niños entonan el Himno Nacional.
	14	Postergación	Un alumno necesita informarle algo a su docente, la
	15	del dialogo	maestra lo manda a callar y le dice que lo hablan en el
	16		salón.
	17		En el salón de 1º grado "B" la maestra va recibiendo a los
	18		alumnos, rezan y copia la agenda del día. La primera
	19		actividad del día es copiar la tarea en el diario.
	20	No indagación	Una niña se levanta constantemente para quejarse con la
	21		maestra sobre sus compañeros, primero dice que le quitaron
	22		el lápiz, luego que le falta la borra, que otro niño le dijo una
	23		grosería. La docente termina por ofuscarse y le dice a los
	24		niños que "por favor se comporten", "no quiero mas quejas"
	25	Descalificación	Durante la clase de Ciencias la maestra copió la clase en la
08:15	26	Oral	pizarra, una niña se levanta y sin avisarle a la maestra
	27		comienza a borrar, los otros niños se quejan y la maestra se
	28		acerca y le llama la atención delante de todos los niños.
	29		Los alumnos están coloreando unos dibujos y a medida
09:00	30		que van terminando, se lo entregan a la maestra y ella los
	31		revisa. Realiza las observaciones delante de todo el grupo.
	32		Los que entregaron, se van colocando en sus puestos en
	33		posición de descanso.
	34		Los alumnos de 1º, 2º y 3º grado (secciones A, B y C) bajan
09:25	35		al recreo con sus maestras pero ellas se ubican en las gradas
	36		o en el salón de docentes. No realizan la formación, corren
	37		por las escaleras y gritan. Algunos se sientan en las gradas
	38		o en el piso para desayunas, otros se dirigen a la cantina
	39		para comprar su desayuno.
	40		El patio donde se lleva a cabo el receso, no cuenta con
	41		ningún tipo de accesorio o dispositivo de juego, los alumnos
	42		juegan entre ellos, béisbol, con pelotas hechas de papel
	43		aluminio, el escondite, la ere congelada, el trencito, policías
	44		y ladrones, ranitas, etc.
	09:45	45	
46			la rodilla y la llevan a Coordinación para curarla. La docente
47			que observó lo sucedido se lo informa a la maestra de la
48			alumna y ella le dice que lo arreglara en el salón cuando
49			termine el recreo.
10:30	50	Amenazas	Durante la clase de Matemática, un alumno se levanta y le

Hora	Nº	Categoría	Observaciones
	51		quita un color a un compañero sin pedirle permiso. El alumno
	52		recurre a la maestra y esta le dice que si vuelve hacer lo
	53		mismo, se quedara 5 minutos en el salón durante la hora del
	54		receso "haciendo tareas"
11:08	55	Desarraigo	Un alumno le dice a su maestra que un compañero le quito
	56		un juego de Ds. Llama al alumno que cometió la falta y le
	57		exige que se lo devuelva. Finalmente le ordena "ahora te vas
	58		a la coordinación y le cuentas a la coordinadora todo lo que
	59		hiciste para que te de pena".
11:08	60		Los alumnos salen del salón con su diccionario y empiezan a
	61		buscar palabras, un niño las dice y las demás la buscan.
	62		El resto se acuesta en el piso, corren por los pasillos, van al
	63		baño, no hay supervisión de la docente.
12:35	64	Sermón	A la hora de la salida, una alumna le dice a la maestra de
	65		guardia que se le extravió una golosina que una compañera
	66		le trajo de USA. Lloro e insiste que se la quitaron del bolso.
	67		Mas tarde la mama le envía un mensaje de texto a la maestra
	68		de la niña informándole lo ocurrido. Ella se acerco y le
	69		pregunto a dos niñas si tenían la chuchería, diciéndoles
	70		póngase la mano en el corazón agustiniano, los niños
	71		agustinianos no dicen mentiras y miren que Dios lo sabe
	72		todo". Las niñas lo negaron, la maestra les reviso sus bolsos
	73		y encontró la chuchería en uno de los bolsos, la maestra
	74		reitero "Deben decir siempre la verdad, como les he enseñado.
	75		Recuerden que San Agustín estaba en busca de la verdad"
	76		<b>Día No. 2</b>
Hora	Nº	Categoría	Observaciones
07:05	78	Descalificación	Suena el timbre y los alumnos de 3º "C" se van colocando en
	79		sus respectivas filas.
	80		Un alumno esta en la fila, pero conversando y enseñando una barajita
	81		la maestra se aproxima, lo mira fijamente y le dice:"Que raro siempre
	82		tu, eres la oveja negra, enderézate y cállate por favor"
	83		El niño baja la cabeza y se queda callado.
07:30	84	Sermón	La docente pide atención y empieza a decir:" Niños hoy vamos a
	85		conversar sobre el respeto. Esto es muy importante, me da
	86		mucha tristeza ver como Uds. le faltan el respeto a la institución, a
	87		sus propios compañeros, respetar significa querer al otro. Fíjense en
	88		los maestros nosotros nos respetamos, así debe ser, debe respetarse
	89		unos a otros ..."
	90		Los niños comienza a conversar entre ellos, la maestra pide atención y
	91		y empieza a recoger las tareas para corregir.
08:00	92		Es la clase de Inglés, entra la profesora de la materia y comienza a
	93		saludar en Inglés, les pide que saquen el libro que van a trabajar en
	94		la pagina 3.
	95		Hay ruido en el salón, la profesora pide silencio y comienza a leer
	96		pide que repitan después de ella, en coro la mayoría repite.
	97		Hay una niña peinado a la compañera.
	98		La profesora la llama por su nombre y en ingles que repita la
	99		lectura, la niña no sabe de que se trata, la profesora se dirige hasta
08:15	100	Castigo	el pupitre le señala la lección y la hace leer sola.
	101		Algunos se ríen, la niña calla y la maestra la insta a seguir.

Hora	Nº	Categoría	Observaciones
	102		Le dice entonces "presta atención"
09:00	103		Regresa la maestra del curso. Clase de Matemáticas
	104		Multiplicación rápida, la maestra empieza a preguntar la tabla y va
	105		dando el turno a cada niño, va felicitando. Hay un niño que no participa
	106		la maestra se dirige hasta él le pregunta que le pasa? Y el dice que le
	107	Desarraigo	duele la barriga, la maestra lo manda a la coordinación.
09:25	108		Suena el timbre del recreo los niños se forma y empiezan a bajar.
	109		en el patio, primero comen luego empiezan a jugar, las niñas por un
	110		lado, los varones por otro, estos últimos comienzan a correr (en el
	111		patio no hay otros juegos), las maestras están todas juntas cerca
	112		de la cantina.
	113		Un niño se aproxima a una maestra para decirle que otro niño le
	114		derramo el jugo en la camisa, la maestra hace un ademán de fastidio
	115		y lo manda a seguir jugando.
	116		Hay dos niños jugando a peleas, y se forma un griterío, se aproxima
	117	Amenaza	una maestra, los regaña y los amenaza con citar a los padres, luego
	118	Desarraigo	los manda a la coordinación.
10:00	119		Regresan al salón, la maestra solicita que saquen el cuaderno de
	120		Castellano, para hacer un dictado, algunos niños se queja.
	121		La maestra comienza el dictado, primero la oración, luego más lento
	122		lo repite tres veces. Los niños comienzan a preguntar cómo se escribe
10:30	123		esta palabra? Cómo se escribe esta otra? La maestra va contestando
	124		Unos niños se quedan e intentan copiar de otro, armando algo de
	125	Amenaza	ruido y alboroto. La maestra golpea el pizarrón y dice: "si no hacen
	126		silencio se van a quedar sin 10 minutos de recreo mañana"
	127		Los niños callan y se reanuda el dictado.
11:00	128		Se acabo el dictado los niños están realizando un dibujo libre en
	129		el dictado.
11:30	130		La maestra pide que le entreguen el cuaderno que ella va a revisar
	131		los dictados.
	132		Mientras tanto los niños deben leer una lectura del libro en voz baja
	133		que luego van realizar una actividad.
12:00	134		La maestra pide un voluntario para leer, varios levantan la mano,
	135		selecciona a uno, el niño empieza a leer, hay un niño que empieza a
	136		reírse. La maestra pide silencio, el niño sigue riendo, la maestra
	137		lo llama al frente del aula y le dice, ahora "cuéntanos el chiste para
	138		reírnos de ti, te gusta? Eres un falta de respeto. Hoy te quedas
	139	Castigo	cinco minutos más castigando haciendo una copia y lo sienta en el
	140		escritorio.
	141		Pasa otro niño a leer.
12:35	142		Suena el timbre se disponen a salir, menos el castigado.
	143		<b>Día No. 3</b>
Hora	Nº	Categoría	Observaciones
07:05	145	Desarraigo	Suena el timbre y los alumnos de 3º "C" se van colocando en
	146		sus respectivas filas.
	147		Un alumno le paso la mano por la boca a un compañero, este le
	148		da una cachetada y el otro compañero le golpea la cara. Las
	149		docentes conversan sobre una circular. El alumno a quien le
	150		dieron la cachetada le cuenta lo sucedido a su maestra y los
	151		envía a ambos a Coordinación.
07:38	152	Sermón	En la conversación grupal de la mañana, la docente se dirige al

Hora	Nº	Categoría	Observaciones
	153		grupo para insistir en la forma mas adecuada para resolver los
	154		conflictos. Les dice "Miren niños, yo se los digo por su bien para
	155		que sean unos verdaderos alumnos agustinianos, por favor
	156		eviten usar la violencia para solventar sus conflictos, recuerden
	157		que es importante controlar sus impulsos y tratar de escucharse
	158		mutuamente. Se los digo para que sean personas de bien en un
	159		futuro"
08:20	160		En la clase de Matemática los alumnos realizan la actividad de
	161		series numéricas progresivas de 3 en 3.
	162	Amonestación	Un alumno le informa a su maestra, que un compañero le golpeo
	163	escrita	con la regla y le dijo una grosería. La maestra llama al alumno
	164		que cometió la falta y le pregunta por que lo hizo. Le dice que le
	165		pidió prestado un color y el compañero no se lo quiso dar. La
	166		maestra le dice "Trae tu diario que le voy a mandar una nota a
	167		tus padres y mañana me la traes firmada por ellos"
09:20	168		Los alumnos van bajando al receso. Se observa poca presencia
	169		de las docentes.
	170		Se insiste en el cumplimiento de las Guardias durante la hora
	171		del receso: Administración, Baños, Cantina y Grados.
	172	Postergación del	Un alumno le jalo el pie a otro niño y lo golpeo en los testículos
	173	Dialogo	La maestra les dice a ambos que al terminar el receso lo
	174		arreglarían en el salón.
09:37	175	No indagación	Un alumno corre hasta la maestra para decirle que otro niño lo
	176		esta insultando , la maestra le dice que no haga caso y que siga
	177		jugando
10:05	178		Al entrar al salón los alumnos piden constantemente permisos
	179		para ir al baño, y las docentes confirman la petición, preguntando
	180		si se trata de una emergencia a lo que el alumno responde que
	181		si, seguidamente tres alumnos mas solicitan lo mismo. Se
	182		demoran mucho tiempo para regresar hasta que otro niño debe
	183		ir a buscarlos y los encuentra "paseando por los pasillos"
	184	No indagación	La maestra le pregunta a uno de los niños donde estaban, este
	185		le contesta -en el baño-, ella insiste que el esta mintiendo y que
	186		no quiere escucharlo mas.
10:36	187	Descalificación	La maestra al recorrer el salón se da cuenta que un niño en vez
	188	Oral	de realizar el trabajo asignado, esta revisando una revista y
	189		conversando con sus compañeros. Se la quita y exclama
	190		'¡¡Que vergüenza!!, ¡¡Que manera de perder el tiempo!!. Mejor
	191		te quedas en tu casa"
11:15	192	No indagación	La maestra le pregunta a un alumno que hace paseando por el
	193		salón, "hace rato estas de pie molestando y pidiendo materiales"
	194		El niño se acerca para explicarle y ella le replica "Siéntate y
	195		trabaja". El alumno se sienta en su puesto con mala cara.
12:39	196	Sermón	Durante la formación de salida, un alumno empuja a un
	197		compañero para apoderarse de su puesto. El alumno agredido
	198		le informa a la docente sobre lo ocurrido y esta se acerca a ellos
	199		y les dice "¡No puede ser! ¿Es que acaso tu has visto a tus
	200		maestras tratarse así? Todas nos respetamos, nunca nos
	201		empujamos, nosotras resolvemos todo hablando"
	202		<b>Día no. 4</b>
<b>Hora</b>	<b>203</b>	<b>Categoría</b>	<b>Observaciones</b>

Hora	Nº	Categoría	Observaciones
07:00	204		Los alumnos de 2º "B" se ubican en su fila por que sonó el
	205		timbre.
	206	Castigo	El padre rector da unas palabras de bienvenida y oración, dos
	207		alumnos se empujan por que quieren ocupar el mismo tiempo.
	208		La maestra interviene, les dice que se vayan de últimos y que se
	209		quedaran sin el recreo.
	210		Los alumnos están trabajando en Matemática. Un niño se queja
	211		con su maestra por que un compañero le hizo el dedo "grosero"
	212		La docente llama al alumno y esta se lleva las manos al corazón
	213	Sermón	y repite varias veces ¡No lo puedo creer! Seguidamente se lleva
	214		las manos a la cabeza y la mueve de un lado a otro "¡No lo puedo
	215		creer de ti! Nunca me esperaba eso de ti. Estoy muy triste y
	216		decepcionada" y hace gestos de tristeza. No se que voy hacer
	217		contigo. La maestra se dispone a corregir las tareas, los alumnos
	218		se descontrolan y empiezan a saltar, gritar, hacer aviones de papel,
	219		se tiran taquitos, se levantan de sus puestos y hacen ruido con sus
	220		pupitres. Entonces la maestra se levanta y grita, comienza a llamar
	221		a los niños por su nombre para que vuelvan a sus puestos.
08:37	222		La maestra le solicita a los alumnos que tomen sus diccionarios
	223		para buscar las palabras escritas en la pizarra. Aquellos niños que
	224		no los tienen, permanecen en posición de descanso en sus puestos
09:15	225		Los alumnos se disponen a ir al recreo. No bajan en grupo sino
	226		de uno en uno y la maestra los supervisa desde arriba.
09:30	227	Descalificación	Un alumno se acerca a la maestra, tiene la camisa rota, ella
	228		le pregunta quien le hizo eso, el alumno señala a otro niño y
	229	Desarraigo	la maestra lo regaña delante de los otros y lo envía a Coordinación.
	230	Descalificación	Una niña se acerca a la maestra llorando e indica que otro niño le
	231	Desarraigo	dijo una grosería, la maestra lo llama y le dice "Siempre tu, ¿Qué
	232		vamos hacer contigo?". Lo envía a la Coordinación.
10:05	233	Amonestación	Al llegar al salón, un compañero se sienta encima de otro alumno,
	234	Oral	la maestra les llama la atención y le ordena al alumno que se
	235		levante de su puesto y se ubique en otro lugar.
10:41	236		La maestra esta sentada en su escritorio corrigiendo mientras los
	237		alumnos hacen la tarea en el cuaderno de Lengua.
	238		La maestra le pregunta a unos alumnos que hacen paseando por
	239		el salón, ya que hace rato están de pie molestando a sus
	240		compañeros, haciéndole preguntas y pidiéndole materiales de
	241		trabajo.
	242	Desarraigo	El alumno no responde y ella le solicita que recoja sus cosas y que
	243		se vaya a trabajar al otro grado que se encuentra al lado
11:15	244		Los alumnos van a la clase de deporte. El docente da las
	245		instrucciones al grupo y les dice que la primera actividad es trotar
	246		3 vueltas al patio.
	247	Castigo	Un alumno empuja a otro, este se cae y se golpea las rodillas y las
	248		manos.
	249		Le pide a un alumno que lo acompañe a Coordinación para que lo
	250		curen, y al otro niño lo dejan sentado en toda la clase.
	251		<b>Día No. 5</b>
<b>Hora</b>	<b>252</b>	<b>Categoría</b>	<b>Observación</b>
06:45	253		Los niños van llegando con sus padres y/o representantes, algunos
	254		permanecen en el patio comiendo, otros van ubicando los bultos en

Hora	Nº	Categoría	Observaciones
	255		su fila. Algunos padres se quedan a conversar con los maestros,
	256		otros se van inmediatamente.
	257		En la fila sentados al lado de sus bultos un grupo de cuatro niños
	258		están jugando con unos muñecos, uno de los niños golpea en la
	259		espalda a uno de sus compañeros, el niño golpeado empieza a llorar.
	260	Desarraigo	La maestra que esta mas cerca lo consuela y manda a Coordinación
	261	Amenaza	al niño que lo golpeo, el niño protesta y ella le dice "cállate y obedece,
	262		no quiero pelear contigo"
	263		Suena el timbre los niños se disponen a cantar el Himno Nacional, se
	264		ubican en su fila y entonan el Himno.
	265		Como es lunes entonan también el himno del Estado Miranda.
	266		Las maestras vigilan a los niños y con gestos y monosílabas tratan
	267		de mantener el orden en la formación.
	268		Algunos niños se ríen, se acerca la maestra cruza los brazos y los
	269		niños inmediatamente se quedan callados y firmes.
	270		El director dirige la oración y todos responden.
07:30	271		En el aula de 1º "A" los niños se están ubicando en los pupitres hay
	272		ruido, la maestra aplaude para llamar la atención y empieza a
	273		llamarlos por su nombre, luego empieza a escribir la agenda del
	274		día en la pizarra.
	275		Al terminar pide las tareas y todos los niños se levantan para
	276		entregar sus cuadernos, son aproximadamente 30 niños, se hace
	277		un gran alboroto. La maestra pide silencio y orden, hay un niño subido
	278		a un pupitre, la maestra se dirige al niño y le dice "Siempre tu, pero
	279	Descalificación	que desordenado eres, te bajas y te sientes ya" lo toma por los
	280		hombros y lo obliga a sentarse, el niño se sienta y cruza sus brazos,
	281		pone mala cara
08:00	282		La maestra esta dando la clase de matemática, habla de conjuntos,
	283		coloca en la pizarra algunos ejemplos, pide ejemplos a los niños y van
	284		contestando, coloca unos ejercicios en la pizarra para que los niños
	285		los hagan sus cuadernos, mientras tanto ella esta revisando las tareas.
	286	Amonestación	Una niña se levanta y recorre el salón pidiendo una borra, la maestra la
	287	Oral	ve y le grita que se siente.
	288		Hay ruido, la maestra da dos golpes sobre su escritorio y los manda a
	289		callar, "Silencio, hagan los ejercicios, déjenme corregir la tarea". Vuelve
	290		el silencio.
	291	Descalificación	Un niño levanta el brazo y dice que otro alumno le dijo una grosería, la
	292	Oral	maestra le dice "No seas chismoso, seguro que escuchaste mal,
	293		siéntate y trabaja"
08:30	294		La maestra sigue corrigiendo los cuadernos, un niño se le acerca al
	295		escritorio le muestra el cuaderno, ella lo ve, le dice que esta bien, él se
	296		regresa a su puesto.
	297		En la parte de atrás del salón dos niños están jugando con sus D's, la
	298		maestra los ve, se acerca y les quita los dispositivos y les dice "Se los
	299	Amonestación	devuelvo a la salida", los niños empiezan a protestar y ella les pide el
	300	escrita	diario para enviarle una nota a sus padres y los manda a callar.
09:00	301		La maestra ya ha terminado de corregir los cuadernos. Pregunta si ya
	302		hicieron los ejercicios, algunos dicen que si otros dicen que no, entonces
	303		la maestra recorre el salón revisando los cuadernos de matemática. Pide
	304		entonces a algunos alumnos que pasen al pizarrón para realizar
	305		alumnos ejercicios, a medida que van pasando ella va preguntando y

Hora	Nº	Categoría	Observaciones
	306		explicando, a los que pasaron al pizarrón les pone un sellito en el
	307		cuaderno de felicitaciones.
	308		Una niña se acerca a la maestra para decirle que otra niña le halo el
	309	Descalificación	pelo, la maestra llama a la niña acusada y le dice "Pídele disculpas a tu
	310		compañera, eres muy tremenda, debes ser una niña buena, eso no se
	311	Postergación del	hace . Pídele disculpas, ya". La niña empieza hablar y la maestra insiste
	312	dialogo	pídele disculpas, luego hablo contigo, ahora siéntate y cuidadito con lo
	313		que haces"
09:30	314		Los niños están en el receso, algunos comen en las gradas que están
	315		en el patio, otros comen y saltan, los de gradas mas altos conversan, la
	316		mayoría de los niños corren por todo el patio, los maestros están
	317		comiendo. Cerca del portón un niño llora, uno de las maestras se acerca
	318	Desarraigo	le pregunta que le paso, él responde que lo empujaron y señala a otro
	319		alumno, la maestra llama al señalado y los envía a la Coordinación, sin
	320		conversación previa ella los acompaña.
	321		Suena el timbre para regresar al salón de clases, se forman los niños,
	322		algunos se empujan, este forcejeo ocasiona que un niño caiga encima
	323		de otros y tres de los alumnos van al suelo. La maestra se acerca, los
	324		levanta, toma por el brazo al niño que cayó sobre los otros y le dice
	325	Sermón	'¿Qué te pasa? No entiendes lo que te dicen las maestras, debes
	326		respetar a los otros niños, no puedes ser tan agresivo.Arreglate
	327	No indagación	el uniforme y compórtate, la próxima vez te vas a Dirección" el niño
	328		trataba de hablar, pero ella no lo dejaba.
10:30	329		La maestra borra el pizarrón y da inicio a la clase de ciencias, habla
	330		sobre las partes de las plantas, los niños sacan el cuaderno de ciencias
	331		se presenta otro alboroto, la maestra pide silencio. Hay un niño de pie
	332		pidiendo un creyon, pero el otro niño no se lo quiere prestar así que el
	333		alumno se lo quita, el dueño del creyón se levanta y le cuenta a la
	334	castigo	maestra, la maestra lo llama y le dice "Solo por eso te vas a quedar
	335		cinco minutos en el salón a la hora de la salida haciendo tareas y
	336		ahora te sientas y trabajas"
11:00	337		Los niños están dibujando una planta para colorear las partes.
	338		Una vez que terminan el dibujo se acercan a la maestra para
	339		enseñarle el dibujo, ella aprueba con los sellitos. Una niña se levanta
	340		y empieza a borrar la pizarra sin autorización de la maestra, los niños
	341	Amonestación	protestan, la maestra se levanta y le dice "Eres una abusadora, no ves
	342	Oral	que tus compañeros aun no han terminado de copiar las partes de la
	343	Amonestación	planta. Quien te mando a borrar, debes preguntar primero, siéntate y
	344	escrita	dame tu diario para mandarte una nota y que tus padres la firmen"
11:30	345		Seguían hablando de las plantas , cuando un alumno se levanta y le dice
	346		a la maestra que un compañero le quito su MP4, la maestra llama al
	347		alumno que cometió la falta, exige que se lo devuelva a su compañero
	348	Desarraigo	y le dice "Te vas inmediatamente a la Coordinación y le cuentas a la
	349		Coordinadora todo lo que hiciste para que te de pena" el niño quiere
	350		hablar pero ella no lo deja y le señala la puerta.
12:00	351		La maestra pide a los niños guardar el cuaderno de ciencias y saquen
	352		el diario para copiar la tarea, mientras eso pasa la maestra comienza
	353		a escribir la tarea para el día siguiente y les dice "Apúrense que ya nos
	354		vamos"
	355	Amonestación	Hay un niño caminando entre los pupitres la maestra se voltea, lo mira
	356	Gestual	y lo señala con el dedo, el niño se regresa inmediatamente a su pupitre.

<b>Hora</b>	<b>Nº</b>	<b>Categoría</b>	<b>Observaciones</b>
12.45	357		Suena el timbre de salida, los niños se levantan hay ruido y la maestra
	358		pide orden a gritos y se empiezan a formar para bajar al patio, en la
	359	Descalificación	fila se empiezan a empujar. La maestra va hacia el niño que mas grita
	360		lo toma por los hombros y le dice "Por favor compórtate, eres un
	361		desordenado"



**Anexo no. 2**  
**Formatos de Evaluación del Taller**



UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA  
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACION  
ESCUELA DE EDUCACION  
ESTUDIOS UNIVERSITARIOS SUPERVISADOS  
DEPARTAMENTO DE CURRÍCULO Y  
FORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS



### **Instrumento de Validación del Taller para el Manejo de Conflictos Interpersonales en la Educación Primaria.**

1. ¿Consideran que el taller les proporcionó herramientas para el manejo de conflictos? Argumente su respuesta
2. ¿Le parecieron interesantes las dinámicas llevadas a cabo durante el taller? ¿Cree Ud. que pueda llevarlas a cabo en su gestión escolar?
3. De las Habilidades para el manejo de conflictos, ¿Cuál les pareció más útil para su gestión escolar? Argumente su respuesta.
4. Si se le permitiera evaluar las actividades realizadas ¿Qué opinión les merece: Muy Bueno, Bueno, Regulares, Deficiente? ¿Por qué?
5. De las estrategias sugeridas ¿Cuál le parece más efectiva y por qué?
6. ¿Recomendaría Ud. este taller a otros compañeros? ¿Por qué?

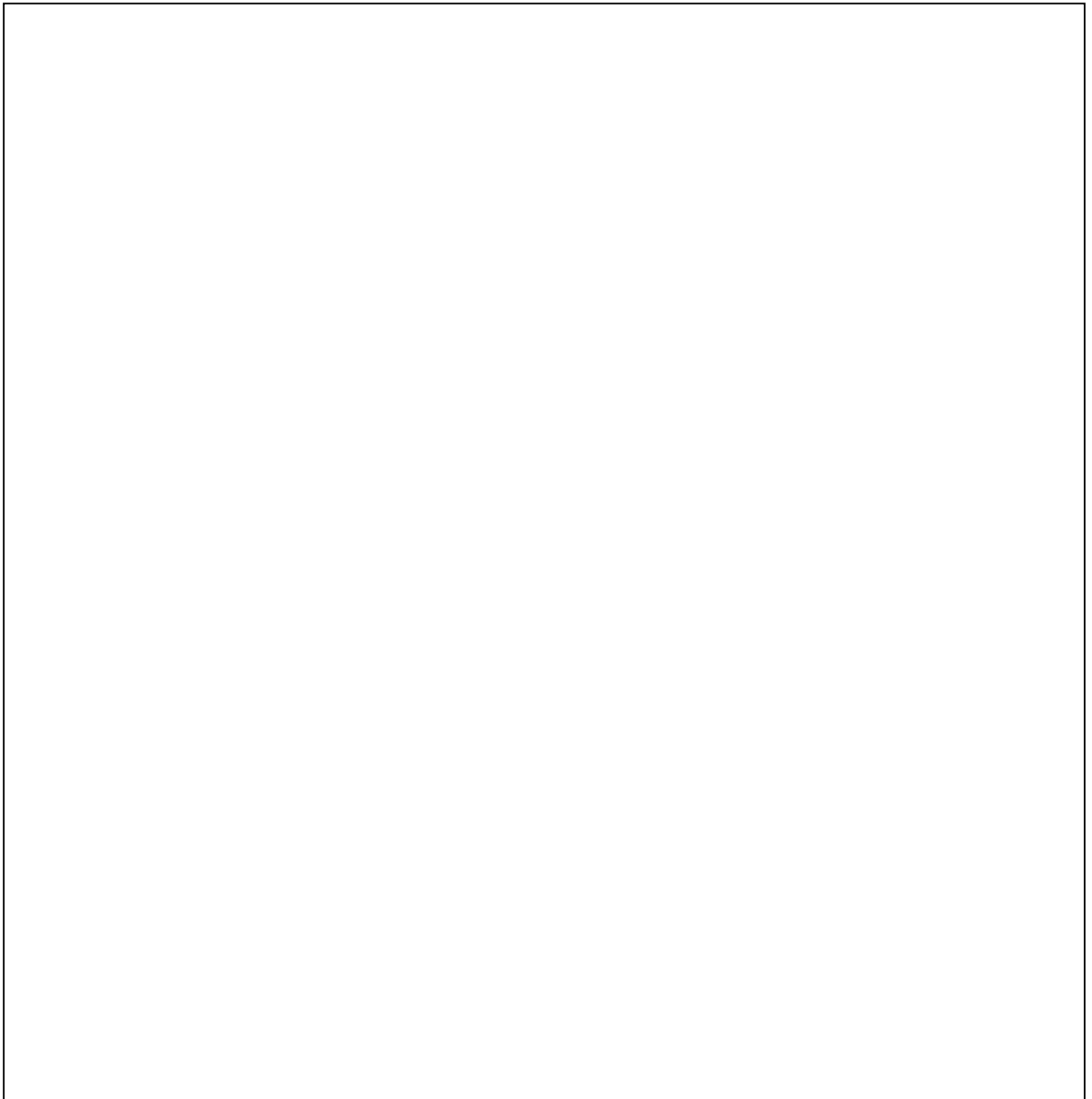
Nombres de los Participantes



UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA  
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACION  
ESCUELA DE EDUCACION  
ESTUDIOS UNIVERSITARIOS SUPERVISADOS  
DEPARTAMENTO DE CURRÍCULO Y  
FORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS



**Instrumento de Validación del Taller para el Manejo de Conflictos  
Interpersonales en la Educación Primaria.**



**Anexo no. 3**  
**Matriz de Caracterización**

NO	CATEGORIA	No. De Registro	Definición	Descripción	Análisis e Interpretación
1	Amenazas	50, 51, 52, 53, 54, 117, 125, 126, 127, 261, 262,	Para Esté (2007, p. 95) " La amenaza es la acción por medio de la cual el docente recupera la atención de la clase, prometiéndole un castigo"	Las docentes utilizan la amenaza para solicitar el orden o silencio, también para lograr que los niños obedezcan las instrucciones y hagan las actividades. Las amenazas observadas fueron: suspender el recreo, llamar al representante, hacer copias, dejarlos después de la hora, bajar la calificación, mandarlos a la dirección o coordinación.	Los alumnos ante la amenaza aparentan obedecer y realizan la acción que la docente solicita, sin embargo los pocos minutos vuelven al comportamiento inicial. Adicionalmente algunos obedecen y otros intensifican la acción, logrando con esto que la maestra pierda el control y pase otro nivel de castigo. Se pudo observar que las docentes no explican la razón de la amenaza, solamente solicitan la acción y punto, no dan explicación. La amenaza sin explicación acerca del comportamiento deseado, no logra el efecto deseado. Esto implica por lo tanto que la docente debe explicar y oír a los alumnos, antes de amenazar o castigar.
2	Sermón	69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 152, 153, 154, 155, 156, 157, 158, 159, 196, 197, 198, 199, 213, 214, 215, 216, 325, 326,	Para Esté (2007, p. 102) " El sermón se da cuando el docente utiliza la oratoria como medio de admonición para lograr un cambio de conducta en el estudiante"	Los docentes utilizan el sermón para imponer una visión de la vida a sus alumnos, utilizando ejemplos sesgados y tratando de manipular sus comportamientos. Por lo general existen dos bandos nada más: lo bueno y lo malo, el docente intenta convencer a los alumnos sobre la única realidad que es la del maestro. Asume una pose de sabio.	Los alumnos ante el sermón simulan escuchar y hasta interesarse, pero la realidad es que les parece fastidioso, se burlan, y ni siquiera prestan atención. El sermón se convierte en un instrumento de manipulación ocupando tiempo de clase, que debería ser utilizado para permitir el diálogo y el intercambio de opiniones. Los momentos utilizados para el sermón deberían ser utilizados para practicar la comunicación asertiva, y que el docente promoviera el diálogo grupal, el enriquecimiento de los alumnos a través de intercambio de experiencia, una comunicación bidireccional en vez de unidireccional.

NO	CATEGORIA	No. De Registro	Definición	Descripción	Análisis e Interpretación
4	Castigo	100, 139, 206, 247, 334,	Para Esté (2007, p. 109) " Los castigos son agresiones que reciben los estudiantes al desafiar las fórmulas convenidas por la autoridad del docente. Usualmente, acompañan a pérdidas del control de la clase por parte del docente, con su consecuente brote de ira, y el sufrimiento de los niños..."	Los castigos se manifiesta cuando el docente pierde el control de la clase, puede entonces gritar a los niños, colocarle tareas de más, pararlos frente a la pared, dejarlos sin recreo, sacarlo de clase y hasta sacudirlo por los hombros o brazos.	Los castigos por lo general intimidan al alumno y lo hacen sentir inferior ante sus compañeros, por otro lado lo estigmatiza ya que por lo general va acompañado de frases tales como: "siempre tú", "tenias que ser tú", "cuando no, fulanito". La reflexión ante un problema debería ser invitar al alumno a darse cuenta él mismo sobre lo ocurrido y las consecuencias de sus actos, el aprendizaje es más significativo La docente debe ensayar otras formas para afianzar la disciplina.
7	Descalificación	25,78, 187,227,230, 279,291,309, 359	Para Esté(2007,p.110) "Cuando el docente interrumpe la clase, levantando la voz, para burlarse del niño, o para ridiculizarlo, porque no hace las cosas como "debe ser", diciéndole que así no se hacen, que así no son, o comparando las formas que el niño tiene de hacer las cosas con una forma paradigmática de proceder..."	La descalificación en muchos casos es utilizada para ubicar al alumno en lo que quiere la docente, bien sea en una actividad, conducta o grupo, representa un llamado de atención. Más sin embargo la consecuencia es que el niño se siente humillado, minimizado y termina por volverse más introvertido.	Ante la descalificación los alumnos se encierran, son objeto de burlas y terminan por hacerse más rebeldes, genera además incomunicación y desinterés por cualquier otra cosa que diga o haga el docente. Se alejan del grupo. La descalificación es una estrategia negativa que ningún docente debe utilizar, antes bien debe invitar al alumno a reflexionar sobre su actitud, trabajo, maneras, acciones, etc.,aprovechando el momento para comunicarse de forma efectiva.

NO	CATEGORIA	No. De Registro	Definición	Descripción	Análisis e Interpretación
8	Desarraigo	55 al 58, 107, 145 al 151, 229, 231, 242, 260, 318, 348.	Para Esté (2007, p.112) "Por medio de esta práctica el niño es expulsado o separado: a) del grupo de trabajo; b) del aula ...; c) de la escuela; d) en forma definitiva.	El docente busca con el desarraigo reponer el orden, imponer su autoridad, pero a la vez se traslada el problema a otras instancias, donde resolverán o no la situación, pero donde el docente le pierde el seguimiento y la oportunidad de colaborar con el cambio de actitud.	Para el docente el desarraigo es una salida fácil y efectista, pero no efectiva; el alumno se siente humillado y avergonzado. La docente no da explicación y en muchos casos ni siquiera escucha lo que dicen los alumnos. El desarraigo como estrategia contribuye a la incomunicación, a la estigmatización del alumno y a la exclusión. El docente debe revisarse antes de recurrir al desarraigo, y propiciar que el niño plantee las situaciones que lo llevan a actuar de esa manera, y querer llamar la atención.
9	Amonestaciones (oral, gestual y escrita)	162, 233, 286,287, 299,300, 341,342, 343, 344, 355, 356,	Para Esté(2007) las amonestaciones son sanciones que buscan corregir situaciones inmediatas. Pueden ser escritas (en el cuaderno, libro de vida o notas), orales y gestuales (gestos amenazantes, miradas, señalamiento, entre otros)	Las amonestaciones son utilizadas por los docentes para controlar las acciones de los alumnos, se incrementan en gravedad en la medida que van pasando de gestual, oral y escrita.	Las amonestaciones como herramienta de control de las conductas son muy utilizadas por los docentes, en algunos casos pudiesen cumplir el objetivo, pero en la mayoría de los casos los alumnos toman la amonestación de forma ligera y no causa ningún efecto positivo, más bien contribuyen con la estigmatización.
10	Postergación del diálogo	14, 15, 172,173, 311, 312.	Sucede cuando el docente corta la comunicación con el alumno, lo manda a callar o interrumpe el discurso.	Los docentes no permiten, en muchos casos al alumno, expresar lo que siente o le sucede; en función del tiempo, la preparación por tener que atender otras situaciones, el docente apura la conversación, asume lo sucedido, sin darle oportunidad al alumno de expresarse.	La postergación del diálogo implica dejar para más tarde la solución de problemas, ocasionando en los alumnos una decepción ante el maestro que no lo escucha, al que no le importa lo que piensa el alumno.

<b>NO</b>	<b>CATEGORIA</b>	<b>No. De Registro</b>	<b>Definición</b>	<b>Descripción</b>	<b>Análisis e Interpretación</b>
11	No Indagación	20, 175, 176,177, 184, 185, 186, 192, 193, 194, 195, 327, 328,	Implica tomar decisiones sin haber profundizado la conversación e investigado a fondo lo sucedido.	Las docentes en muchos casos asumen ciertas situaciones, bien sea por la "fama" del alumno, o por lo que le dijo alguien. Al asumir sin saber adecuadamente lo sucedido, pueden cometer errores de juicio y perjudican a los alumnos.	La indagación es de suma importancia para la toma de decisiones. La indagación conlleva el escuchar adecuadamente, el ponerse en el lugar del otro, el aprender del otro y el acompañar al otro. La No indagación causa daños mucho daño a la relación docente-alumno.



**Anexo no. 4**  
**Manual del Facilitador**

# **Taller**

## **Estrategias para el Manejo de Conflictos Interpersonales en la Educación Primaria**



## **MANUAL DEL FACILITADOR**

Autores:  
García, M<sup>a</sup> José  
Gomes, M<sup>a</sup> Cecilia

Julio, 2010

## INDICE

BIENVENIDA .....	3
Perfil del Facilitador .....	4
Requisitos y/o Condiciones de los Participantes .....	4
Planificación Instruccional .....	5
Análisis y Diseño de la Estrategia Instruccional .....	9
Medios y/o Recursos Instruccionales .....	16
Instrumento de Evaluación .....	16
Referencias Bibliográficas.....	19

# BIENVENIDA

Estimado Facilitador,

La escuela como espacio de intercambio social no escapa de la dinámica de conflictos que envuelve a la sociedad moderna en general, por lo que se hace necesario que los docentes utilicen estrategias preventivas de los mismos convirtiéndose en multiplicadores de una nueva cultura de tolerancia y respeto. No basta con castigar o llamar al representante para que asuma el papel de castigador, se hace menester que el docente se involucre y ejerza el liderazgo que su rol en la escuela le confiere.

Este taller que se inicia hoy responde a la necesidad de revisar en primer lugar el rol de los docentes como entes multiplicadores no solo de saberes y herramientas para la construcción del conocimiento, sino de entes formadores de individuos integrales donde se conjugan los valores ciudadanos, éticos y morales.

Es un honor y un placer contar con su apoyo en este proceso de reforzamiento, y en la seguridad que brinda su capacidad y experticia en la formación de estos profesionales, nos sentimos agradecidos por su aporte en este proceso de crecimiento.

Bienvenido.

## **Perfil del Facilitador**

### **Facilidad de Comunicación.**

Comunica adecuadamente el conocimiento.

Promover el respeto.

Estimular la participación de todos los miembros del grupo.

Mantener un ambiente informal del grupo.

Fomentar la cordialidad y la participación.

Debe llevar el control del tiempo.

Realizar las evaluaciones.

Involucrarse con el grupo.

Facilitar el acceso de los participantes a él y a los contenidos.

Promover que los asistentes realicen preguntas

Realizar la reflexión final sobre el tema y el cumplimiento del objetivo de aprendizaje del programa

## **Requisitos y/o Condiciones de los Participantes**

No. De participantes: 20

Edades Entre 18 y 60 años

Nivel Educativo mínimo: TSU en Educación.

Disposición a trabajar en equipo

Asertividad

Aceptación del Cambio

## Planificación Instruccional

**Título Del Taller:** Estrategias para el Manejo de Conflictos Interpersonales en la Educación Primaria

**Duración:** 8 horas

**Objetivo General:** Proporcionar a los participantes estrategias para el manejo de conflictos interpersonales en la educación primaria.

Día No. 1						
Objetivos Específicos	Contenido Conceptual	Contenidos Procedimentales	Contenidos Actitudinales	Estrategias y/o Técnicas Instruccionales	Medio y/o Recurso	Tiempo
Actividad Inicial				<p>Presentación del taller.</p> <p>Presentación de los participantes</p> <p>Conformación de Equipos de trabajo</p> <p>Elaboración de Identificadores</p>	<p>-Manual del Instructor.</p> <p>-Manual del Participante.</p> <p>-Presentación</p> <p>-Papel Bond.</p> <p>-Cartulinas.</p> <p>-Marcadores.</p> <p>-Cinta adhesiva.</p> <p>-Video Bean.</p> <p>-Lap Top</p>	30 minutos
De acuerdo a la información facilitada en el taller el participante identificará situaciones conflictivas.	<p>Noción de Conflictos</p> <p>Tipos de Conflictos</p> <p>Factores positivos y negativos del conflicto.</p>	<p>Identificación del conflicto y del tipo de conflicto.</p> <p>Identificación de los aspectos positivos y negativos del conflicto.</p>	<p>Manifestación de curiosidad por identificar:</p> <p>Conflictos.</p> <p>Tipología.</p> <p>Aspectos positivos y negativos</p> <p>Participación en discusión.</p> <p>Tolerancia y respeto.</p>	<p>Activación de conocimientos previos.</p> <p>Mapa de Conceptos</p> <p>Comparaciones/ Ejemplificaciones</p> <p>Exposición del Facilitador.</p> <p>Reflexión sobre aspectos positivos o negativos del conflicto en el colegio.</p>	<p>-Manual del Instructor.</p> <p>-Manual del Participante.</p> <p>-Presentación</p> <p>-Papel Bond.</p> <p>-Cartulinas.</p> <p>-Marcadores.</p> <p>-Cinta adhesiva.</p> <p>-Video Bean</p> <p>-Videos</p> <p>-Lap Top</p>	1:30 horas
Intermedio						15 min

Objetivos Específicos	Contenido Conceptual	Contenidos Procedimentales	Contenidos Actitudinales	Estrategias y/o Técnicas Instruccionales	Medio y/o Recurso	Tiempo
Dadas varias situaciones el participante expondrá los diferentes estilos de afrontamiento del conflicto	Estilos de afrontamiento del conflicto y consecuencias.	Identificación de los estilos de afrontamiento del conflicto.  Discusión de experiencias vividas	Trabajo en equipo  Cooperación  Respeto Tolerancia  Escucha activa  Liderazgo Confianza en sí mismo  Reflexión	Técnica del World Café: Afrontamiento de los conflictos  Exposición del Facilitador  Presentar los estilos de afrontamiento del conflicto y consecuencias.  Video: “En el conflicto podemos ganar todos”	-Manual del Instructor. -Manual del Participante. -Presentación -Papel Bond. -Cartulinas. -Marcadores. -Cinta adhesiva. -Video Bean -Lap Top. -Video	1 hora
De acuerdo a la información facilitada en el taller el participante identificará las habilidades para la resolución efectiva de conflictos.	Habilidades para la resolución efectiva de conflictos.  Comunicación Asertiva.  Escucha activa	Identificación de las habilidades: Comunicación asertiva y escucha activa  Discusión de experiencias vividas  Ejemplificación de las habilidades	Trabajo en equipo  Cooperación  Respeto Tolerancia  Asertividad  Confianza en sí mismo.  Reflexión	Exposición del Facilitador  Presentar la habilidad: Comunicación asertiva para la resolución efectiva de conflictos:  Comunicación Asertiva. Video “Comunicación familia escuela”  Exposición del Facilitador Presentar la habilidad: Escucha activa para la resolución efectiva de conflictos.  Escucha Activa. Actividad: Saber escuchar  Escucha Activa. Video: “El niño Castor”	-Manual del Instructor. -Manual del Participante. -Presentación -Papel Bond. -Cartulinas. -Marcadores. -Cinta adhesiva. -Video Bean -Lap Top -Equipo de sonido -Hojas de papel -Videos	1 hora

Almuerzo						1 hora
Objetivos Específicos	Contenido Conceptual	Contenidos Procedimentales	Contenidos Actitudinales	Estrategias y/o Técnicas Instruccionales	Medio y/o Recurso	Tiempo
De acuerdo a la información facilitada en el taller el participante identificará las habilidades para la resolución efectiva de conflictos.	Habilidades para la resolución efectiva de conflictos.  Negociación	Identificación de la habilidad: Negociación  Discusión de experiencias vividas  Ejemplificación de negociación	Trabajo en equipo	Video: “Negociación Visa”  Exposición del Facilitador	-Manual del Instructor. -Manual del Participante. -Presentación -Papel Bond. -Cartulinas. - Los guiones. -Video Bean -Lap Top -Equipo de sonido -Video	30 min
			Respeto	Presentar la habilidad de negociación para la resolución efectiva de conflictos:		20 min
			Tolerancia	Negociación. Actividad: Los Pamangos.		10 min
De acuerdo a la información facilitada en el taller el participante identificará las habilidades para la resolución efectiva de conflictos.	Habilidades para la resolución efectiva de conflictos.  Indagación	Identificación de la habilidad: Negociación  Discusión de experiencias vividas  Ejemplificación de negociación	Trabajo en equipo	Exposición del Facilitador	-Manual del Instructor. -Manual del Participante. -Presentación -Papel Bond. -Cartulinas. -Marcadores. -Cinta adhesiva. -Video Bean -Lap Top -Equipo de sonido. - Cinta -Video	1 hora
			Cooperación	Presentar la habilidad : Indagación para la resolución efectiva de conflictos:		
			Respeto	Indagación Actividad: ¿Qué animal soy?  Exposición del Facilitador		
			Tolerancia	Video: “El Malentendido”		
			Asertividad			
			Saber Escuchar			
			Reflexión			



Objetivos Específicos	Contenido Conceptual	Contenidos Procedimentales	Contenidos Actitudinales	Estrategias y/o Técnicas Instruccionales	Medio y/o Recurso	Tiempo
Intermedio						15 minutos
Facilitar diferentes estrategias para afrontar los conflictos interpersonales en la educación básica	Revisión de las habilidades estudiadas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación Asertiva.</li> <li>• Escucha Activa.</li> <li>• Negociación.</li> <li>• Indagación.</li> </ul>	Identificación de los estilos de afrontamiento del conflicto.	Trabajo en equipo Cooperación Respeto Tolerancia Escucha activa Liderazgo Confianza en sí mismo Reflexión	Exposición del Facilitador Revisión de las habilidades: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación Asertiva.</li> <li>• Escucha Activa.</li> <li>• Negociación.</li> <li>• Indagación.</li> </ul>	-Manual del Instructor. -Manual del Participante. -Presentación -Papel Bond. -Cartulinas. -Marcadores. -Cinta adhesiva. -Video Bean -Lap Top. -Guión de una situación.	1 hora y 15 minutos
Actividad de Cierre				Video: “Los niños repiten lo que ven” Exposición del Facilitador Responder Cuestionario. Realizar una reflexión por escrito		15 minutos

# Análisis y Diseño de la Estrategia Instruccional

El taller se dividirá en tres grandes momentos, que van de la mano de las estrategias instruccionales, a saber, Estrategias Preinstruccionales, Coinstruccionales y Postinstruccionales. En este taller se emplearán las siguientes estrategias:

## Estrategias Preinstruccionales:

### Presentación del taller:

- Bienvenida por parte del instructor.
- Justificación del taller.
- Enunciado de los objetivos del taller.
- Hacer una tormenta de ideas con lo que aspiran los participantes, plasmar en un papel bond que permanecerá pegado en la pared todo el taller, al final se verificará con los participantes si se alcanzaron las aspiraciones.

### Presentación de los participantes:

- Presentación en círculo: Todo los participantes se sientan en su sitio formando un círculo de tal forma que todos se puedan ver. Empezando por el instructor, cada uno dice por turnos: su nombre, grado en el que imparte clases, tiempo en el colegio, un hobby o animal preferido, una comida favorita.
- Al finalizar la presentación cada uno va nombrando a alguien que recuerde del grupo, y alguna de las características que mencionó de esa persona.
- Cada integrante elaborara un distintivo con su nombre que deberá colocar en una parte visible para facilitar la comunicación, para esto el instructor suministrará cartulina y marcadores.
- Conformación de equipos: el instructor le solicitará a los participantes que se enumeren en grupos de cuatro, luego formará grupos con los número 1, los número 2, los número 3 y los número 4, de esta forma se mezclan los equipos y se evita que se forme los mismos grupos siempre. Este proceso se podrá repetir a lo largo del taller para movilizar a los participantes y activar energías.
- Activación de conocimientos previos: Cada equipo escribirá lo que considere sobre conflictos interpersonales, lluvia de ideas. Al final elaboración grupal de un mapa de conceptos con la definición de Conflicto.
- Armar el mapa de conceptos sobre el Conflicto.
- Elaborar cuadro comparativo sobre aspectos positivos y negativos del conflicto, aplicando la técnica de la lluvia de ideas.

## Estrategias Coinstruccionales:

Presentación de las diferentes unidades, llenado de la Manual del Participante, elaboración de mapas de conceptos, lecturas, dramatizaciones y reflexiones.

Presentación de los diferentes conceptos de Conflicto, Aspectos positivos y negativos del conflicto, y Tipos de Conflictos.

Con la técnica de World Café que consiste en: se forma tantos grupos como preguntas o temas a tratar, en este caso al ser tres aspectos son tres grupos, cada grupo inicial asume un tema y nombra a un moderador. Cada moderador escribe en la parte superior de una hoja de papel bond el tema o pregunta, al comenzar la discusión el moderador va escribiendo lo que dicen sus compañeros, al cabo de unos minutos, los grupos rotan, pero el moderador permanece, explica al nuevo grupo el tema y complementa los conceptos. Esto permite que cada pregunta se vaya enriqueciendo con los aportes de los diferentes grupos, se establecen discusiones y se promueve la reflexión grupal. Cuando ya hayan pasado todos los grupos por todas las preguntas, los moderadores exponen ante la totalidad del grupo la conclusión del tema tratado.

En este caso las preguntas estaban directamente relacionadas con el diario transcurrir de su labor y sus vivencias, pero invitaban a la reflexión, a saber:

1. Indique ¿Cuáles son los principales conflictos interpersonales que se dan en su escuela?
2. ¿Cuáles son las soluciones más comunes a los conflictos interpersonales que se dan en su escuela?
3. ¿Cuáles son los resultados obtenidos con las soluciones dadas hasta ahora?

Presentación de los diferentes estilos de afrontamiento del conflicto y sus consecuencias.

Los participantes expondrán experiencias vividas, al observar dramatizaciones identificarán los diferentes estilos, y reflexionaran sobre las consecuencias.

1.- Estilos de Afrontamiento de Conflictos. **Actividad: Análisis del video: “En el Conflicto podemos ganar todos”**. Este video sin palabras muestra dos rebaños de ovejas, uno de ovejas completamente negras y el otro de ovejas completamente blancas, cada rebaño tiene a su pastor muy orgullo y de repente pasa frente a ellos una ovejita blanca con manchas negras, ambos pastores se miran agresivamente y pareciera que van a pelear, de repente aparecen los pastores con guantes, gorros y bufandas hechas con la lana de la ovejita, riendo.

Se le colocará el video una vez concluido se discutirá sobre los estilos empleados por los protagonistas para resolver el conflicto, agresivo y asertivo, los participantes comentaran sus experiencias, los participantes completarán un mapa de conceptos sobre los estilos de

afrontamiento de conflictos y sobre la ventaja de la resolución del conflicto de forma asertiva.

Presentación de Habilidades para la resolución efectiva de Conflictos, a saber: Comunicación asertiva, Escucha Activa, Negociación e Indagación.

## **1.- Comunicación Asertiva.**

**Actividad 1: Análisis del Video “La comunicación Familia Escuela”.** Se presenta un video “Comunicación familia-escuela”, este video presenta una situación muy común en las escuelas, como son las entrevistas de los docentes con los padres o representantes, se visualiza como una misma situación se puede abordar de diferente forma y obtener resultados en función de las actitudes de los involucrados. El modelo agresivo y el modelo asertivo.

En la primera parte del video tanto el docente como la madre del alumno se presentan agresivos, poco comunicativos, tanto verbal como gestualmente, ambos personajes se cierran, se culpan mutuamente y no llegan a ningún acuerdo (modelo agresivo). En la segunda parte del video el docente propicia el acercamiento y la escucha, la madre baja sus defensas y expone el problema, el docente informa la conducta del alumno, y ambos finalmente llegan a un acuerdo, el lenguaje verbal y el gestual son de apertura y acercamiento (modelo asertivo).

Comparar con la vida diaria laboral, familiar y social. Observar las posturas de los protagonistas, los gestos, palabras empleadas. Reflexionar y concluir de forma grupal.

## **2.- Escucha Activa.**

**Actividad 1: Saber Escuchar:** Se le coloca a los participantes una música con los sonidos varios. En unos 3 minutos de silencio los participantes escucharán y tratarán de recordar todos los sonidos que llegan. Se le pide a cada participante que describa los sonidos que escuchó, luego en el pizarrón se va realizando un mapa con lo que van diciendo los participantes. Finalmente el instructor realiza las siguientes preguntas: ¿Han oído todos los mismos sonidos? ¿Todos escucharon lo mismo? Comparar con la vida diaria laboral, familiar y social. Reflexionar acerca de lo que implica no escuchar lo mismo que el otro, las mal interpretaciones, los ruidos y los juicios en la comunicación.

**Actividad 2: Video: El Niño Castor:** Este video trata sobre un niño que llega a la casa solicitándole a su madre un disfraz a última hora para un acto en el colegio, el niño le dice a la madre que debe ir de “castor”, la madre afanada trabaja toda la noche para elaborar disfraz: corta telas, abrigos, cartones y finalmente termina el disfraz justo a tiempo para que el niño vaya a clases. En la vía al colegio el niño empieza a tararear la canción del acto escolar: “Pastores a Belén”, la madre da un frenazo en plena avenida y termina el video. Los participantes observarán el video y luego reflexionarán sobre lo que observaron y qué pasó. ¿Cómo estuvo la escucha de la madre? ¿Y la indagación? Realizar discusión grupal, reflexionar y escribir en su manual.

### **3.- Negociación.**

**Actividad 1: Video: Negociación Tarjeta Visa:** Los participantes observarán el video y luego reflexionarán sobre lo que observaron y qué pasó. Este video presenta en la selva a una exploradora que va por la selva y detiene su vehículo al ver a un orangután tirado en el camino, mientras ella se baja para atenderlo los otros monos empieza a robarle el equipaje, al darse cuenta ella, le ofrece un cambur que lleva en el jeep y el orangután se detiene, entonces ella le ofrece negociar su equipaje con la visa, llama a un camión de de plátanos y los monos le devuelven su equipaje. Reflexionar al respecto. ¿Cómo fue la negociación?

#### **Actividad 2: Los Pamangos:**

Actividad: Los Frutos del Pamango.

Actores: 3 papeles, El Sr. Ferro ( el vendedor), el representante del Centro de Salud y el representante del Laboratorio Químico. El grupo se divide en equipos de tres, cada miembro selecciona un rol la idea es negociar con el Sr. Ferro y obtener lo que se propone cada comprador y el Sr. Ferro. A cada actor se le entrega sus instrucciones.

Objetivo: que todos los actores salgan beneficiados, es decir, que: el Sr. Ferro venda su cosecha, el representante del Centro de salud obtenga lo que necesita de los pamangos y el representante del laboratorio obtenga lo que necesita de los pamangos.

#### **Sr. Ferro:**

Ud. Es el Sr. Ferro tiene una finca en la que solamente se produce el Pamango, un fruto muy raro resultado de un injerto entre papaya y mando. Es muy delicado. La cosecha estará para la semana próxima y sólo va a ser de 3.000 pamangos. Ud. Necesita venderlos todos.

Ud. Sabe que tanto el laboratorio químico como un centro de salud necesitan esa cantidad para descontaminar un río y para producir un medicamento contra el cólera, respectivamente.

Ud. Se lo va a vender al mejor postor y necesita hacerlo rápidamente porque sale a un importante viaje la semana próxima, Ud. Aspira \$10.000.000.

Hoy están citados los representantes de ventas de ambas organizaciones. Buena Suerte!!

### **El Representante del Centro de Salud (Instrucciones Confidenciales)**

El cólera esta afectando en forma grave a los habitantes de su comunidad, y se teme que las muertes aumenten en los próximos meses. Afortunadamente el centro de salud de su región inventó un remedio que da muy buenos resultados para curar esta peligrosa enfermedad.

Para elaborar el remedio se necesita utilizar la pepa del tamango, un fruto muy raro resultado del injerto entre la papaya y l mango que solo se da en la finca del Sr. Ferro. El Sr. Ferro le ha informado que la cosecha estará para la próxima semana y que va a ser sólo de 3.000 pamangos. Esta cantidad es apenas suficiente para elaborar el remedio que se necesita para salvar a la población.

El Sr. Ferro les ha informado que hay un laboratorio químico que también está interesado en en comprar la cosecha de pamangos. Este laboratorio no es bien visto en la comunidad ya que produce un pesticida que destruye malezas y cultivos ilícitos, que ha afectado la salud de algunas personas.

Usted ha sido elegido por las autoridades de su región para negociar la adquisición de los 3.000 pamangos, y está autorizado a gastar hasta \$10.000.000. Pero usted sabe Ferro le venderá la cosecha al mejor postor, por lo que Ud. ha pautado una reunión con el representante del laboratorio con el fin de convencerlo de que lo deje adquirir los pamangos, teniendo en cuenta la critica situación que vive su región.

Buena Suerte!!

### **El Representante del Laboratorio Químico (Instrucciones Confidenciales)**

Usted trabaja en un laboratorio químico. Su trabajo en este momento está concentrado en un contrato con el gobierno para el desarrollo de métodos para combatir sustancias que envenenan el agua. Hace poco se supo que un camión que contenía material

altamente contaminante cayó al río, que nutre de agua a seis municipios. La situación se ha controlado gracias a que su laboratorio invento una sustancia que purifica el agua, pero se hace necesario producir más descontaminante ya que se está acabando.

La sustancia química inventada se hace a partir de la concha del tamango, un fruto muy raro resultado de un injerto entre papaya y mango, que se produce únicamente en la finca del Sr. Ferro. El Sr. Ferro le ha informado que la cosecha estará para la próxima semana y que va a ser sólo de 3.000 pamangos. Esta cantidad es la mínima requerida para descontaminar el río.

El Sr. Ferro les ha informado que hay un centro de salud que también está interesado en comprar la cosecha de pamangos. Este centro de salud en el pasado ha tenido malas relaciones con su laboratorio

Usted ha sido elegido por sus directores para negociar la adquisición de los 3.000 pamangos, y está autorizado a gastar hasta \$10.000.000. Pero usted sabe Ferro le venderá la cosecha al mejor postor, por lo que Ud. ha pautado una reunión con el representante del centro de salud con el fin de convencerlo de que lo deje adquirir los pamangos, teniendo en cuenta la catástrofe ambiental tan crítica.

Buena suerte!!

### **3.- Indagación.**

**Actividad 1: ¿Qué animal soy?:** se divide al grupo en dos, el grupo de los animales y el grupo de los contestadores, los instructores actúan como moderadores, la actividad consisten en que un grupo de los animales debe adivinar que animal es, preguntando al otro grupo ciertas características, pero el grupo que responde solo debe contestar con afirmación o negación de cabeza, para esto se le coloca a los contestadores una etiqueta en la boca, y los animales llevan en la frente una etiqueta con la figura del animal a adivinar. Duración de cinco a diez minutos.

**Actividad 2: Video: El Malentendido:** Este video trata un caso familiar en el que un niño presenta un problema de la tarea escolar, pero la madre malinterpreta y termina formando un lío al padre, lo insulta, maltrata tanto al niño como al padre y termina yéndose el padre de la casa; una vez que la madre pregunta con calma y el niño explica, la madre se da cuenta del error cometido. Los participantes observarán el video y luego reflexionarán

sobre lo que observaron y qué pasó. Reflexionar sobre la forma de hacer preguntas, la indagatoria, el parafraseo, la retroalimentación y la observación del otro.

### Estrategias Postinstruccionales:

#### 1.- Reflexión:

**Actividad: Video “Los niños repiten lo que ven”**, con la finalidad de afianzar el papel de modelo que cumplen los docente dentro y fuera de la comunidad educativa. Este video expone como los niños repiten las acciones de los adultos, gritan, patean, escupen, dicen groserías, como fiel reflejo de los adultos que son para ellos modelos. Se pide reflexionar sobre la importancia del docente al respecto y qué debe cambiar, así mismo cuales de las herramientas proporcionadas puede modelar para ayudar a sus alumnos en la disminución de los conflictos.

2.- Cuestionario sobre las estrategias para el manejo de conflictos interpersonales.

3.- Reflexión final individual.



## Medios y/o Recursos Instruccionales

Los recursos instruccionales, son las personas, objetos, tecnologías, espacios y otros elementos que facilitan el aprendizaje, en este caso los utilizados son:

1. Manual del Facilitador
2. Manual del Participante
3. Presentación Power Point
4. Un Lap Top o Computador Portátil
5. Un Video Bean o Proyector.
6. Laminas de Papel Bond
7. Marcadores
8. Papel Periódico
9. Cinta adhesiva
10. Cartulinas
11. Videos varios

## Instrumento de Evaluación

Para verificar la efectividad del taller “**Estrategias para el Manejo de Conflictos Interpersonales en la Educación Primaria**”, se aplicará un guión de preguntas a ser respondidas en pequeños grupos de discusión. Se trata pues de un método de encuesta cualitativa rápida.

A continuación se reproduce el instrumento de evaluación utilizado para este taller.



UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA  
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACION  
ESCUELA DE EDUCACION  
ESTUDIOS UNIVERSITARIOS SUPERVISADOS  
DEPARTAMENTO DE CURRÍCULO Y  
FORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS



### **Instrumento de Validación del Taller para el Manejo de Conflictos Interpersonales en la Educación Primaria.**

1. ¿Consideran que el taller les proporcionó herramientas para el manejo de conflictos? Argumente su respuesta
2. ¿Le parecieron interesantes las dinámicas llevadas a cabo durante el taller? ¿Cree Ud. que pueda llevarlas a cabo en su gestión escolar?
3. De las Habilidades para el manejo de conflictos, ¿Cuál les pareció más útil para su gestión escolar? Argumente su respuesta.
4. Si se le permitiera evaluar las actividades realizadas ¿Qué opinión les merece: Muy Bueno, Bueno, Regulares, Deficiente? ¿Por qué?
5. De las estrategias sugeridas ¿Cuál le parece más efectiva y por qué?
6. ¿Recomendaría Ud. este taller a otros compañeros? ¿Por qué?

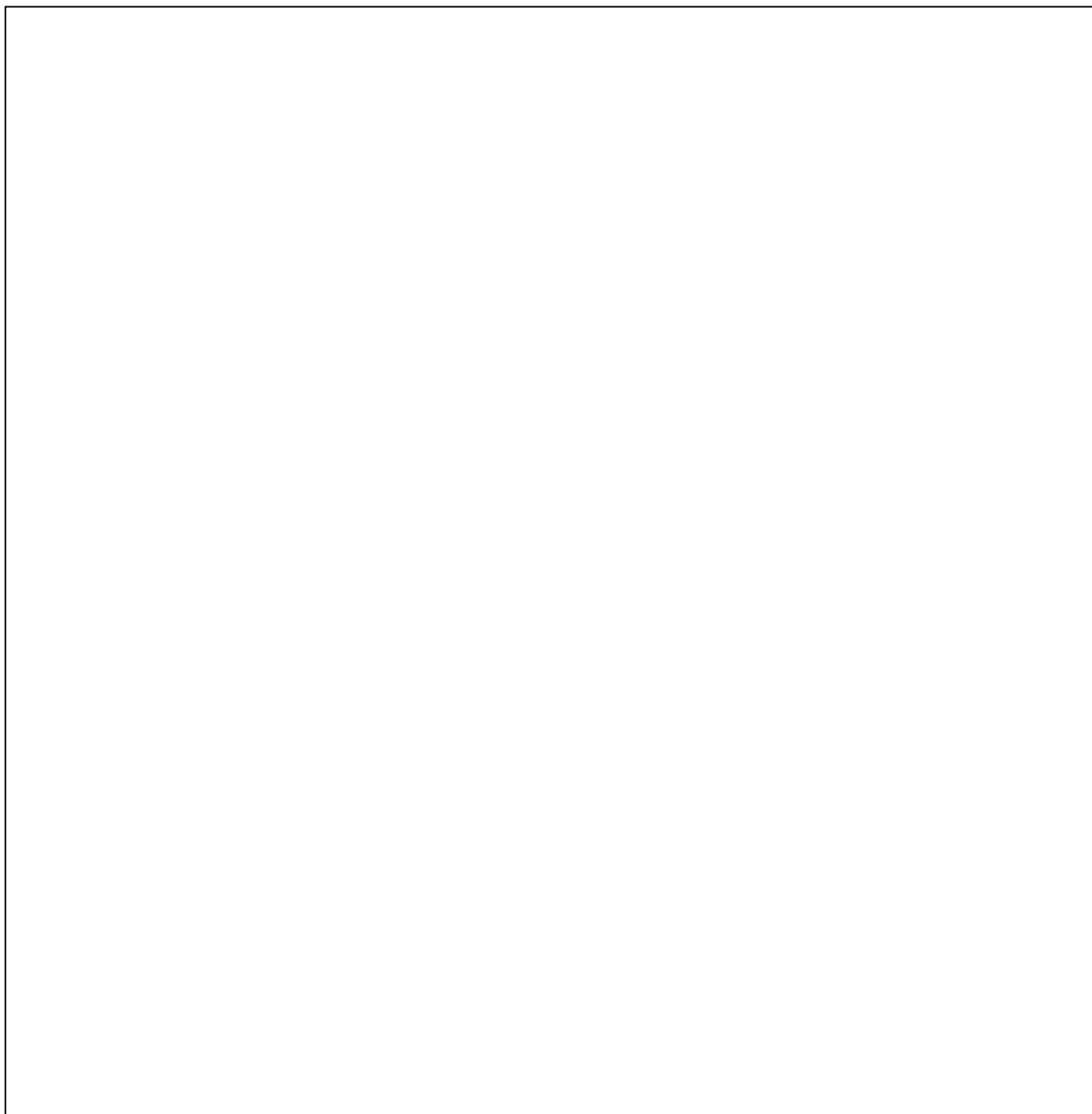
Nombres de los Participantes



UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA  
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACION  
ESCUELA DE EDUCACION  
ESTUDIOS UNIVERSITARIOS SUPERVISADOS  
DEPARTAMENTO DE CURRÍCULO Y  
FORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS



**Instrumento de Validación del Taller para el Manejo de Conflictos  
Interpersonales en la Educación Primaria.**



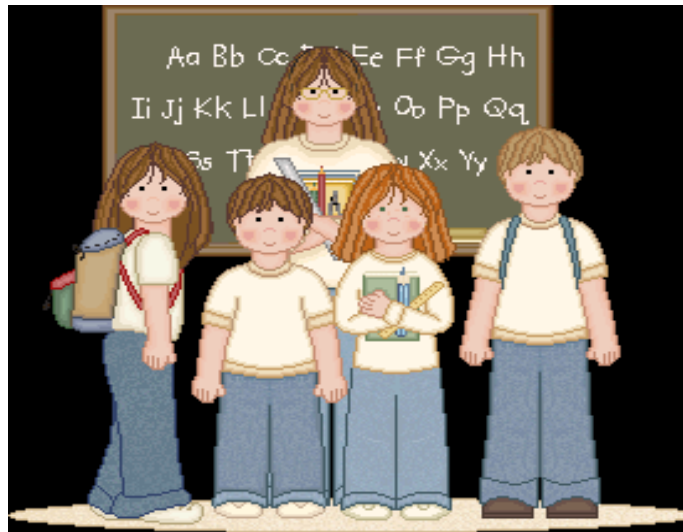
## Referencias Bibliográficas

- Camperos, M. (1995). *Evaluación de los aprendizajes en las instituciones Formadoras de Docentes*. Escuela de Educación. UCV
- Cázares, Y (2002) Manejo Efectivo de un Grupo. México: Trillas.
- Coll, C. y otros (1997) El constructivismo en el aula. España: Graó.
- Drucker, P (1992). La Gerencia. Buenos Aires. El Ateneo.
- Díaz, Barriga y Hernández (2000). Estrategias docentes para un aprendizaje significativo. Bogota, Colombia: Mc Graw Hill.
- Echeverría, Rafael (2000) Ontología del Lenguaje. Santiago, Chile: Dolmen.
- Flórez, Rafael (1999). Evaluación Pedagógica y Cognición. Editorial Mac Graw Hill.
- Johnson, D. y Johnson, R. (2004) Cómo reducir la violencia en las escuelas. Buenos Aires, Argentina: Paidós.
- Moreno, L., Gamboa, D., Gómez, R. y González, P. (1992) Psicología del Desarrollo. Caracas: Fedupel.
- Novara, D y Passerini, E. (2005) Educación Sociafectiva. 150 actividades para conocerse, comunicarse y aprender de los conflictos. Madrid: Narcea.
- Robbins, S. (1999) , Comportamiento Organizacional. 7ma. Edición. San Diego. Prentice-Hall Hispanoamérica.
- Satir, V. (1981) En Contacto Íntimo (Cómo relacionarse contigo mismo y con los demás). México: Editorial Pax-México.
- Vygotsky, L. (1977). Pensamiento y Lenguaje. Buenos Aires: La Pléyade

**Anexo no. 5**  
**Manual del Participante**

# Taller

## Estrategias para el Manejo de Conflictos Interpersonales en Educación Primaria



### MANUAL DEL PARTICIPANTE

Julio-2010

Instructores:

M<sup>a</sup>. José García

M<sup>a</sup>. Cecilia Gomes

# Taller

## Estrategias para el Manejo de Conflictos Interpersonales en Educación Primaria

Palabras de Bienvenida

Objetivos del Taller

Contenidos

Conceptos de Conflicto

Tipos de Conflictos

Aspectos Positivos y Negativos del Conflicto

¿Cómo afrontamos los conflictos?

Comunicación Asertiva

Escucha Activa

Negociación

Indagación

Algunas Estrategias

Referencia Bibliográficas



# Estrategias para el Manejo de Conflictos Interpersonales en Educación Primaria

## Palabras de Bienvenida

La escuela como espacio de intercambio social no escapa de la dinámica de conflictos que envuelve a la sociedad moderna en general, por lo que se hace necesario que los docentes utilicen estrategias preventivas de los mismos convirtiéndose en multiplicadores de una nueva cultura de tolerancia y respeto. No basta con castigar o transferir el problema a otros, se hace menester que el docente se involucre y ejerza el liderazgo que su rol en la escuela y en la sociedad le confiere.

Este taller que se inicia hoy responde a la necesidad de revisar en primer lugar el rol de los docentes como entes multiplicadores no solo de saberes y herramientas para la construcción del conocimiento, sino como entes formadores de individuos integrales donde se conjugan los valores ciudadanos, éticos y morales.

Es un honor y un placer contar con su presencia en este proceso de reforzamiento, y esperamos que los conocimientos que se van a compartir sirvan para aumentar su bagaje cultural y profesional.

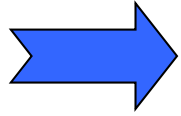
Gracias por asistir y Bienvenido.





# Estrategias para el Manejo de Conflictos Interpersonales en Educación Primaria

## Objetivo General



Proporcionar a los participantes estrategias para el manejo de conflictos interpersonales en la educación primaria.

## Objetivo Específicos



Los participantes identificarán situaciones conflictivas.



Los participantes expondrán los diferentes estilos de afrontamiento del conflicto.



Los participantes identificarán las habilidades para la resolución efectiva de conflictos.

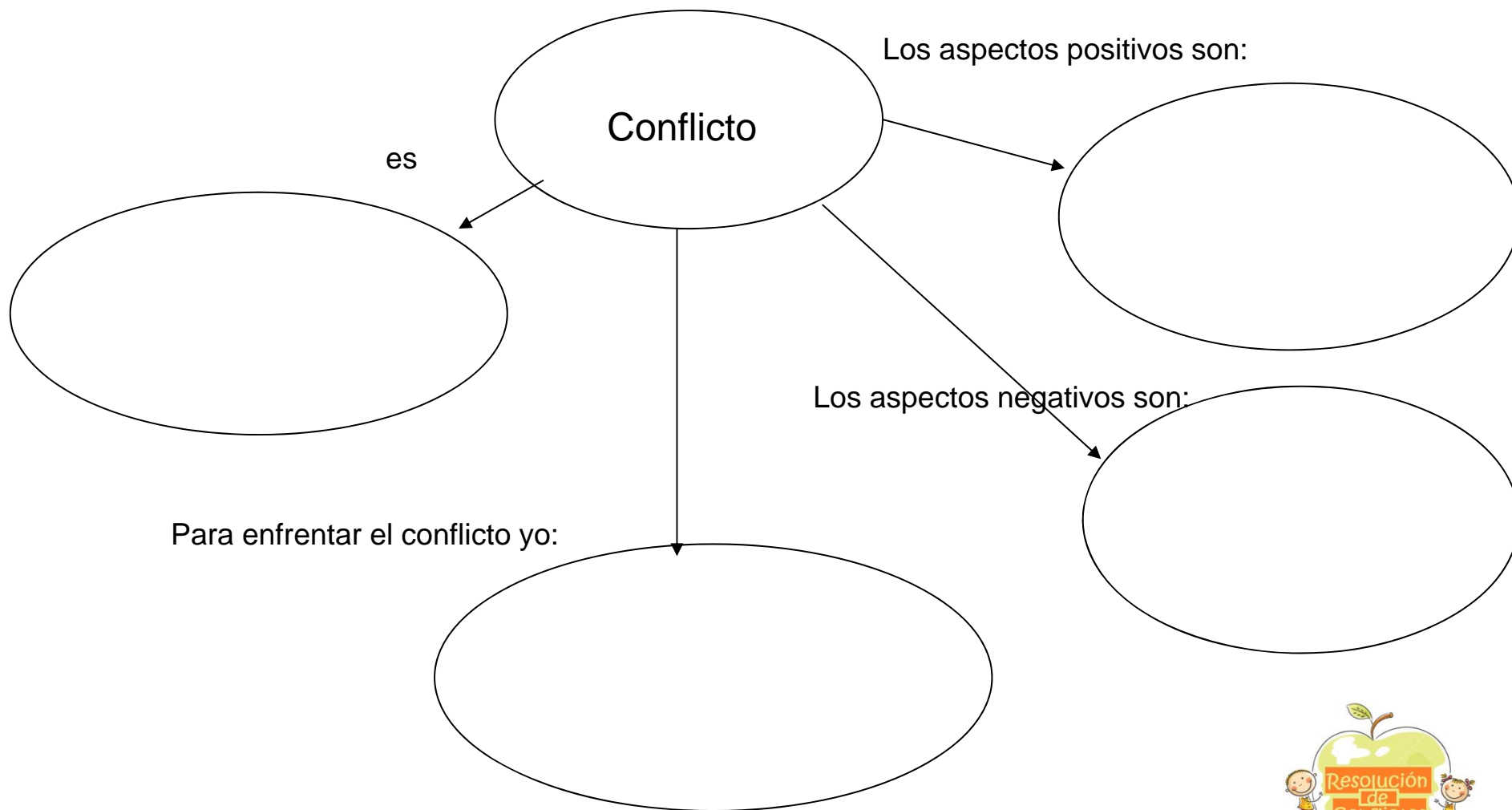


Facilitar diferentes estrategias para afrontar los conflictos interpersonales en la Educación Primaria.



# Estrategias para el Manejo de Conflictos Interpersonales en Educación Primaria

Arme el siguiente mapa de conceptos



# Estrategias para el Manejo de Conflictos Interpersonales en Educación Primaria

## ¿Qué es un conflicto?

Según:

- Deutsch (1973) “hay un conflicto cuando aparecen actividades incompatibles.”
- Rubin, Pruitt y Hee Kim (1994) “Divergencias percibidas de intereses, o una creencia de que las aspiraciones actuales de las partes no pueden ser alcanzadas simultáneamente”
- Robbins (1994) “Un proceso que se inicia cuando una parte percibe que otra la ha afectado de manera negativa o que está a punto de afectar de manera negativa, alguno de sus intereses”

El conflicto es parte de la vida, no es bueno ni malo, lo que determina el signo del conflicto son sus consecuencias.



# Estrategias para el Manejo de Conflictos Interpersonales en Educación Primaria

## Tipos de Conflictos

Según las partes implicadas:

De Información

De Intereses

De Valores

Intrapersonal

Interpersonal

Intragrupal

Intergrupal



Según sus Consecuencias:

Funcionales o Positivos

Disfuncionales o Negativos



## Estrategias para el Manejo de Conflictos Interpersonales en Educación Primaria

Identifique 5 aspectos positivos y 5 aspectos negativos del conflicto interpersonal

Positivos	Negativos



# Estrategias para el Manejo de Conflictos Interpersonales en Educación Primaria

## World Café

Prepárese para llevar a cabo la actividad del World Café relacionada con los conflictos interpersonales.

Los aspectos a desarrollar son:

- 1.- Indique ¿Cuáles son los principales conflictos interpersonales que se dan en su escuela.?
- 2.- ¿Cuáles son las soluciones más comunes a los conflictos interpersonales que se dan en su escuela.?
- 3.- ¿Cuáles son los resultados obtenidos con las soluciones dadas hasta ahora?

Después de la actividad:

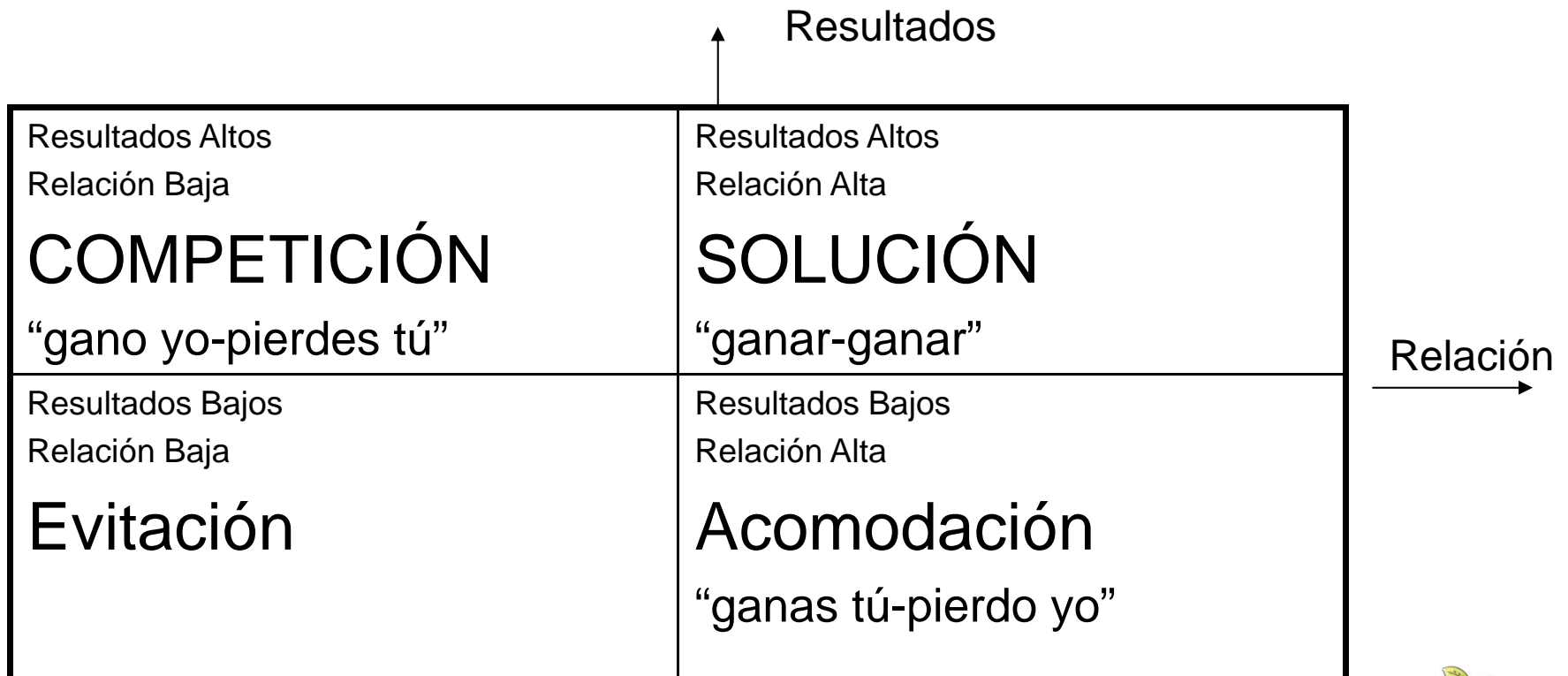
Escriba una palabra que resuma lo que siente: \_\_\_\_\_



# Estrategias para el Manejo de Conflictos Interpersonales en Educación Primaria

## ¿Cómo afrontamos el Conflicto?

Para Blake y otros, existen cuatro estilos de comportamiento ante el conflicto, que dependen de la importancia que se le da a la relación y a los resultados.



# Estrategias para el Manejo de Conflictos Interpersonales en Educación Primaria

## Video: “En el Conflicto podemos ganar todos”

Prepárese a ver un video sobre resolución de conflictos.

Al final. Escriba una pequeña reflexión al respecto:






# Estrategias para el Manejo de Conflictos Interpersonales en Educación Primaria

## Habilidades para la resolución efectiva de Conflictos

### La Comunicación Asertiva: (Video “Comunicación familia Escuela”)

Después de ver el video, señale:

Comunicación Asertiva

Comunicación agresiva  
inhibidora

Se abren espacios.

No respeto al otro, no lo deajo hablar.

Solo me importa lo que yo digo.

Llegamos a acuerdos.

Parafraseo.

Me pongo en el lugar del otro

Grito

No escucho



# Estrategias para el Manejo de Conflictos Interpersonales en Educación Primaria

## Habilidades para la resolución efectiva de Conflictos

### La Comunicación Asertiva:

Es la habilidad para comunicarse con el otro sin agresividad, respetándose y respetando al otro, sin permitir agresiones, llegando a acuerdos y sabiendo decir NO cuando sea necesario.

¿Qué hay que hacer?

- Cree un clima agradable

- NO juzgue

- Escuche, Escuche y Escuche

- Confirme su percepción, parafrasee.



- Pregunte, pregunte y pregunte

- Póngase en el lugar del otro.

- Llegue a acuerdos.



# Estrategias para el Manejo de Conflictos Interpersonales en Educación Primaria

## Habilidades para la resolución efectiva de Conflictos

**La Escucha Activa :** (Actividad: “Saber escuchar”). Prepárese para escuchar un sonido muy especial, concéntrense y trate de captar la mayor cantidad de sonidos posibles.

Después de la actividad responda:

¿Escuchó lo mismo que sus compañeros?:

¿A qué cree Ud. que se deba eso?

Concentración:

Conocimiento:

Prejuicios:



# Estrategias para el Manejo de Conflictos Interpersonales en Educación Primaria

## Habilidades para la resolución efectiva de Conflictos

**La Escucha Activa :** (Actividad: Video: “El niño Castor”)

Después de ver el video indique:

¿Qué le pasó a la mamá?

¿Le hizo falta preguntar más?

¿Cuáles fueron las consecuencias de no escuchar?



# Estrategias para el Manejo de Conflictos Interpersonales en Educación Primaria

## Habilidades para la resolución efectiva de Conflictos

### La Escucha Activa:

La escucha activa se focaliza intencionalmente en la persona que uno escucha, ya sea en un grupo o sólo dos personas, para comprender lo que se está diciendo. Como oyente, debería ser capaz de repetir en sus propias palabras lo que la otra persona haya dicho. Esto no implica estar de acuerdo con lo que el otro está diciendo, sino comprender lo que se dice.

### Como?

Deje de lado sus prejuicios,

Repase mentalmente lo que ya sabe sobre el tema

Evite distracciones

Percátese de su estado emocional

Focalice su atención en el tema



# Estrategias para el Manejo de Conflictos Interpersonales en Educación Primaria

## Habilidades para la resolución efectiva de Conflictos

**Negociación** : (Actividad: Video: “Negociación Visa”)

Después de ver el video indique:

¿Quién ganó?

¿Estuvo presente el daño físico?

¿Hubo negociación?



# Estrategias para el Manejo de Conflictos Interpersonales en Educación Primaria

## Habilidades para la resolución efectiva de Conflictos

### **Negociación** : (Actividad: “Los frutos del Pamango”)

Los participantes se agrupan en equipos de 3, cada integrante desarrollará un rol dentro de la lectura: Comprador 1, Comprador 2 y Vendedor, deben seguir las instrucciones y alcanzar el objetivo planteados. Al finalizar el instructor preguntará a cada equipo si alcanzó el objetivo y cómo se alcanzó.

Espere que el Facilitador le entregue los guiones.



# Estrategias para el Manejo de Conflictos Interpersonales en Educación Primaria

## Habilidades para la resolución efectiva de Conflictos

### Negociación

LA NEGOCIACIÓN es un modo de resolver pacíficamente los conflictos en todos los ámbitos de la vida, a través de la comunicación.

Tiene ciertas características particulares:

- Puede darse: entre dos personas, entre dos o más grupos o dentro de un mismo grupo.
- Puede ser: espontánea o preparada con antelación
- Puede tener una estructura: formal o informal

En todos los casos, existe un esfuerzo por intercambiar ideas, puntos de vista diferentes con la voluntad de encontrar una solución satisfactoria para cada una de las partes involucradas

La negociación implica ante todo, la posibilidad de DIÁLOGO. Es sumamente importante que, hoy en día, en "tiempos de violencia", revaloricemos la palabra como medio privilegiado para la expresión de ideas y sentimientos, para que nos permitan evitar enfrenamientos y encontrar soluciones alternativas





# Estrategias para el Manejo de Conflictos Interpersonales en Educación Primaria

## Habilidades para la resolución efectiva de Conflictos

**Estilo de abordaje. ¿Cuáles son los pasos que un Mediador ha de seguir cuando utiliza la NEGOCIACION como modo de resolver un conflicto?**

- Ir más allá de la POSICIÓN para generar un punto de choque entre lo que quiere la persona y lo que expresa que quiere.
- Concentrarse en los INTERESES que hay detrás de las posiciones. Identificar, analizar y comprender los intereses de las partes en conflicto para encontrar la mejor solución. Entender lo que es más importante para cada una de ellas.
- Generar y ampliar el abanico de OPCIONES. El Mediador tiene que haber explorado los diferentes intereses para inventar creativamente nuevas opciones para la resolución del conflicto.
- Consultar CRITERIOS OBJETIVOS DE REFERENCIA y evaluar de acuerdo a ellos. Debe ser capaz de priorizar el estándar objetivo con el que se mide el valor de lo que se discute.
- Formular PROPUESTAS. En este punto hay diferencias en los Mediadores: algunos dicen que deben proponer y otros no. Lo más adecuado es proponer un torbellino de ideas para que las partes reformulen el acuerdo para que les convenga a



# Estrategias para el Manejo de Conflictos Interpersonales en Educación Primaria

## Habilidades para la resolución efectiva de Conflictos

### Indagación : (Actividad: “¿Qué animal soy?”)

Los participantes se preparan para la actividad ¿Qué animal soy?, se divide al grupo en dos, el grupo de los animales y el grupo de los contestadores, los instructores actúan como moderadores, la actividad consisten en que un grupo de los animales debe adivinar que animal es, preguntando al otro grupo ciertas características, pero el grupo que responde solo debe contestar con afirmación o negación de cabeza, para esto se le coloca a los contestadores una etiqueta en la boca, y los animales llevan en la frente una etiqueta con la figura del animal a adivinar.

Una vez concluida la actividad, responda:

¿Descubrió su animal?

¿Cómo estuvo su indagación?

¿Utilizó las preguntas adecuadas?



# Estrategias para el Manejo de Conflictos Interpersonales en Educación Primaria

## Habilidades para la resolución efectiva de Conflictos

**Indagación** : (Actividad: Video “El Malentendido”)

Después de ver el video indique:

¿Qué pasó?

¿Cómo estuvo la indagación?

¿Cuáles fueron las consecuencias?



# Estrategias para el Manejo de Conflictos Interpersonales en Educación Primaria

## Habilidades para la resolución efectiva de Conflictos

### Indagación

Hacer preguntas para que la otra persona revele sus inquietudes y nos permita conocer su forma de observar la situación y las opciones que considera más adecuadas.

### Indagación

**Enfoque Único:** Interrogar. Llevar al otro a mi propia realidad.  
“Dime, explícame todo”  
¿Ves que tengo razón?

**Enfoque Múltiple:** Entender la legitimidad de nuestras diferencias.  
Indago para comprender mejor y acercarme al punto de vista del otros  
“ A ver ¿Qué piensas al respecto?”  
“Me gustaría escuchar su opinión..”



# Estrategias para el Manejo de Conflictos Interpersonales en Educación Primaria

## Habilidades para la resolución efectiva de Conflictos

### Indagación. BENEFICIOS

- Cuando preguntas escuchas, aprendes. Descubrirás muchas cosas acerca de la actitud y aptitud de tus compañeros.
- Cuando preguntas, expresas respeto por el conocimiento y la experiencia de tus colaboradores.
- Ganas preguntando...

### Indagación. Dificultades.

- Respeto Excesivo.
- Timidez
- Temor
- Inseguridad.
- Desconocimiento del tema.
- Temor al ridículo.



# Estrategias para el Manejo de Conflictos Interpersonales en Educación Primaria

## Habilidades para la resolución efectiva de Conflictos

**Actividad Final:** (Actividad: Video “Los niños repiten lo que ven”)

Reflexione acerca de la importancia del modelaje que ud. ejerce.

¿Ud. cree que es modelo para sus alumnos?

Después de este taller, ¿qué cosas puede ud. modelar en sus alumnos?





# Estrategias para el Manejo de Conflictos Interpersonales en Educación Primaria



## BANCO DE ESTRATEGIAS

Estas estrategias no son recetas únicas..., te invitamos a enriquecer con tus ideas y experiencias este manual de estrategias para la resolución de conflictos interpersonales!!!



# Estrategias para el Manejo de Conflictos Interpersonales en Educación Primaria



## Seguir Instrucciones

El educador da instrucciones a tres alumnos de su grupo que tienen que cumplirlas ante todos los demás, que observan. Las instrucciones tienen que ser claras, bastante breves, pero por lo menos que tengan dos o tres complicadas.

Por ejemplo:

“Se levanta, vas a estrechar la mano de un compañero que tenga lentes, vas a la pizarra dibujas tres triángulos y dos cuadrados, das dos pasos a la derecha y saltas, cuentas cuántas niñas hay en el salón lo escribes en uno de los cuadrados y vuelves a tu pupitre”

Los observadores comprueban el orden y premian al jugador





# Estrategias para el Manejo de Conflictos Interpersonales en Educación Primaria



## Guía mi dibujo

En este juego de parejas, todos los participantes reciben una hoja de papel bond. Uno de ellos recibe una fotografía y el otro va a dibujar lo que su compañero le indique, sin ver la foto solamente siguiendo instrucciones. Esto debe durar de 3 a 4 minutos.

Luego se intercambian, los roles, cambian de fotografía.

Al final debe analizar los resultados y decidir quien se aproximó más a la fotografía.



# Estrategias para el Manejo de Conflictos Interpersonales en Educación Primaria



## Reconocer Emociones

El instructor prepara cartulinas con una inscripción cada una: alegría, sorpresa, miedo, amor, rabia y otras emociones.

Cada grupo selecciona una emoción al azar y debe representarla, el resto debe adivinar que emoción fue representada.





# Estrategias para el Manejo de Conflictos Interpersonales en Educación Primaria



## El Cestillo de la rabia

Es un ritual para crear espacio-tiempo simbólico donde descargar la rabia, no sólo en sentido personal sino también de forma efectiva, encontrando una acción que caracterice esta intención.

El instructor propone un cestito como lugar asignado para depositar todas las rabias, el grupo lo personaliza con dibujos, se decide un lugar específico del salón para colocar el cestito. Se establecen las normas y se asegura que todos las conozcan.

Se hace una ceremonia de inauguración del cestito.

Y cada vez que alguien sienta rabia debe escribir en una hoja o pedazo de papel el motivo de la rabia, mostrarla al grupo, arrugar el papel y depositarla en el cestito, luego comentar como se siente.

Es necesario periódicamente momentos colectivos de reflexión sobre el cestito, su utilidad, para valorar su eficacia.



# Estrategias para el Manejo de Conflictos Interpersonales en Educación Primaria



## Casos de Conflicto

Se presenta una situación, por ejemplo: María y Lucía son muy amigas, se lo cuentan todos y andan siempre juntas. A María le gusta mucho Marcos, y le dice a Lucía que no por favor no le cuente a nadie. Pero Lucía no puede aguantarse y se lo dice a Marcos, cuando María se entera se pone furiosa y le provoca pelearse.

Una vez expuesto el caso, los participantes deben contesta:

¿Qué quería María?

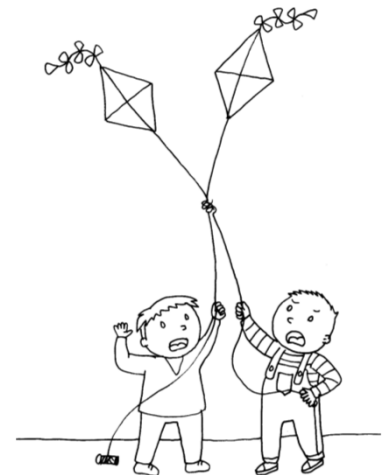
¿Qué siente María?

¿Qué deben hacer para volver a contentarse?

¿Qué teme María?

¿Qué quiere Lucía?

Finalmente debe llegar a una conclusión general.





# Estrategias para el Manejo de Conflictos Interpersonales en Educación Primaria



## ¿Qué sueles hacer?

En parejas, uno tiene el papel del entrevistado y el otro el del entrevistador. El entrevistador expone las siguientes preguntas y escucha con atención las respuestas del compañero, sin comentarlas, pero procurando comprender bien el pensamiento del otro. Después de 5 ó 10 minutos se invierten los papeles.

Las preguntas son dos: «qué es lo que sueles hacer cuando...» y «cómo te sientes cuando...»:

- Alguien te insulta;
- Alguien te acusa injustamente de haber hecho algo que no has hecho;
- Te castigan por algo que, efectivamente, has hecho;
- Alguien se burla de ti delante de los otros;
- Alguien te interrumpe y no te deja acabar de hablar;
- Alguien te da un empujón.





# Estrategias para el Manejo de Conflictos Interpersonales en Educación Primaria



## Cuidado con el lobo!!

Esta actividad individual se comparte después en el grupo general. Cada participante prepara en una hojita un cartelito diciendo: «¡Cuidado con el lobo! Consejos para el que me encuentre cuando estoy rabioso» y escribe o dibuja los consejos más adecuados para él. Pueden ser cosas que podrían ir bien para tranquilizarlo, o que lo harían "saltar" todavía más u otras que hay que evaluar totalmente. Aquí tenemos algunos ejemplos que podrían suscitar otras ideas: dejarme solo, dejarme desfogar sin tomarme demasiado en serio, tratar de razonar, cambiar de tema, contar un chiste, estar conmigo, estimularme, llevarme de paseo, ofrecerme de beber, ofrecerme de comer, tomarlo a risa, hacerme hablar, abrazarme... Cuando todos han terminado su cartel, tienen un minuto para presentarlo a todo el grupo.





# Estrategias para el Manejo de Conflictos Interpersonales en Educación Primaria



## La telaraña de la rabia

En pequeños grupos se prepara un cartelón que muestre las asociaciones ligadas a la rabia, es decir, las situaciones que hacen rabiar a los participantes y también las cadenas de cosas que tienen como resultado que alguno se ponga furioso, que suceden a continuación o que se producen a causa de la rabieta de alguien del grupo.

En el centro del cartelón se escribe con letras gruesas "rabia" y cada uno propone algunas asociaciones o cadenas de sucesos ligados a la rabia.

Cuando el cartelón está terminado, se puede comentar.





# Estrategias para el Manejo de Conflictos Interpersonales en Educación Primaria



## Lo hago, no lo hago

Este juego de entrevista por parejas, ya las preguntas están preparadas. Por ejemplo, la hipótesis de que te encuentras en el baño y las demás niñas te invitan a escribir en las puertas, como ya han hecho ellas. Tú no quieres hacerlo. ¿De qué manera evitas hacer cosas que hacen daño y van en contra de tu voluntad?. El entrevistador propone las cinco posibilidades, de forma que el entrevistado exprese con cada una de ellas si la siente factible o ajena a su modo de pensar. Éstas son:

- Tomándolo a broma y no hacerlo.
- Tomarse tiempo, para salir del baño.
- Distraer la atención sobre algo más interesante.
- Decir "háganlo ustedes, yo no lo hago"
- Procurar que las amigas reflexionen sobre el mal que hacen.

Después de la entrevista se invierten los papeles, con el mismo esquema de entrevista dirigida esta vez a otro compañero.







# Estrategias para el Manejo de Conflictos Interpersonales en Educación Primaria



## Haz lo que te digo

Muchas veces los adultos dan consejos sobre la forma de afrontar las peleas.

¿Qué dice o qué decían los padres o los profesores cuando te peleabas?

En grupos de 4, cada uno cuenta a su compañero los consejos recibidos.

¿Han sido útiles estos consejos? ¿Han recibido todos consejos semejantes, o no?





# Estrategias para el Manejo de Conflictos Interpersonales en Educación Primaria



## Escenas con muñecos

El educador utiliza muñecos para explorar los conflictos, presentando un problema real bajo la forma de una pequeña representación. Por ejemplo, una discusión entre ellos: ¡Te llevaste mi libro!. ¿Qué dices? ¡Si es el mío!.

Con un poco de imaginación, escenas como ésta se pueden improvisar. La situación continúa hasta que hay que tomar una decisión. Entonces, los muñecos se vuelven al público y preguntan: ¿Qué podemos hacer?. Los espectadores tienen que decidir las posibles evoluciones de la situación.

Se sugiere para el consenso las siguientes preguntas: ¿Qué ha sucedido exactamente?

¿Cómo se sentían los personajes? ¿Qué problema hay en concreto?

Después de haber discutido estos puntos, el grupo dedica algunos minutos a buscar posibles soluciones. Las soluciones imaginadas se representan una a una con la ayuda de los muñecos.





# Estrategias para el Manejo de Conflictos Interpersonales en Educación Primaria



## Isla de arcilla

En grupos de 6-8 personas se trabaja al mismo tiempo un gran bloque de arcilla (calidad blanda para trabajarla, que seca lentamente) durante unos diez minutos, amasando hasta que se logra una masa blanda. Entonces siguen distintas fases, que el educador va anunciando sucesivamente y que el grupo realiza sin hablar:

- El grupo forma una isla con montañas, valles, ríos, grutas, etc.
- Cada uno señala un territorio para sí mismo y se construye una casa, árboles.
- El grupo convoca un consejo de la isla, elige un presidente, toma decisiones, organiza la vida en la isla (en esta última fase está permitido hablar).

Al final del trabajo, agotado el tiempo establecido, el grupo comparte lo que cada cual ha aprendido con este juego.



## Estrategias para el Manejo de Conflictos Interpersonales en Educación Primaria



GRACIAS

# Estrategias para el Manejo de Conflictos Interpersonales en Educación Primaria

## Referencia Bibliografías

- Camperos, M. (1995). Evaluación de los aprendizajes en las instituciones Formadoras de Docentes. Escuela de Educación. UCV
- Cázares, Y (2002) Manejo Efectivo de un Grupo. México: Trillas.
- Coll, C. y otros (1997) El constructivismo en el aula. España: Graó.
- Drucker, P (1992). La Gerencia. Buenos Aires. El Ateneo.
- Díaz, Barriga y Hernández (2000). Estrategias docentes para un aprendizaje significativo. Bogota, Colombia: Mc Graw Hill.
- Echeverría, Rafael (2000) Ontología del Lenguaje. Santiago, Chile: Dolmen.
- Flórez, Rafael (1999). Evaluación Pedagógica y Cognición. Editorial Mac Graw Hill.
- Johnson, D. y Johnson, R. (2004) Cómo reducir la violencia en las escuelas. Buenos Aires, Argentina: Paidós.
- Moreno, L., Gamboa, D., Gómez, R. y González, P. (1992) Psicología del Desarrollo. Caracas: Fedupel.
- Novara, D y Passerini, E. (2005) Educación Sociafectiva. 150 actividades para conocerse, comunicarse y aprender de los conflictos. Madrid: Narcea.
- Robbins, S. (1999) , Comportamiento Organizacional. 7ma. Edición. San Diego. Prentice-Hall Hispanoamérica.
- Satir, V. (1981) En Contacto Íntimo (Cómo relacionarse contigo mismo y con los demás). México: Editorial Pax-México.
- Vygotsky, L. (1977). Pensamiento y Lenguaje. Buenos Aires: La Pléyade



**Anexo no. 6**  
**Desarrollo del Taller**

## Actividad No.1 Inicial: Presentación de los Facilitadores y de los Participantes



Los facilitadores se presentan, señalando sus aficiones, grado académico, presentan el taller, se plantea los objetivos

Los docentes se presentan, señalan sus años de experiencia, al grado que imparten, sus aficiones y cualquier otra información personal que quieran



Se realiza una tormenta de ideas para conocer las expectativas de los docentes en relación con el taller. Como dato interesante, las docentes expresan su necesidad de manejar herramientas para enfrentar los conflictos interpersonales. Comienza la activación de los conocimientos previos, una docente escribe mientras los otros van



Durante esta actividad se logra romper el hielo, se integran y comparten sus expectativas en relación con el taller.



Los docentes elaboran sus identificadores para facilitar la comunicación. Cada docente tuvo libertad de crear.

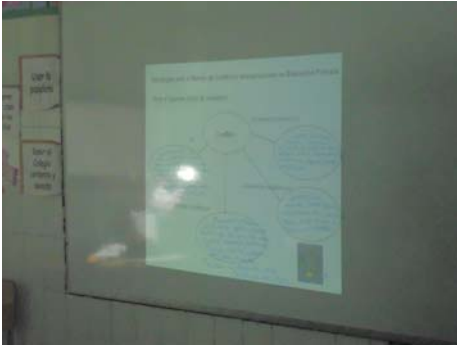
**Actividad No.2.** De acuerdo a la información suministrada en el taller el participante identificará situaciones conflictivas.

Se plantea la realidad del conflicto, cada equipo discute la noción propia de conflicto, sus tipos y factores positivos y negativos, realizan un mapa de conceptos por grupo, para luego hacerlo general.



Elaborando el Mapa de Conceptos, los docentes realizan ejemplificaciones y cuentan experiencias





## Discusión General

Los facilitadores exponen las nociones de conflicto, según los autores seleccionados, los tipos de conflictos y los aspectos positivos y negativos de los conflictos. Luego en grupo los participantes realizan la actividad de señalar los aspectos positivos y negativos de los conflictos en el colegio.



## Facilitadores Exponiendo



Reflexionando sobre el conflicto, los aspectos positivos y negativos.

**Actividad No.3.** Dadas varias situaciones el participante expondrá los diferentes estilos de afrontamiento del conflicto.

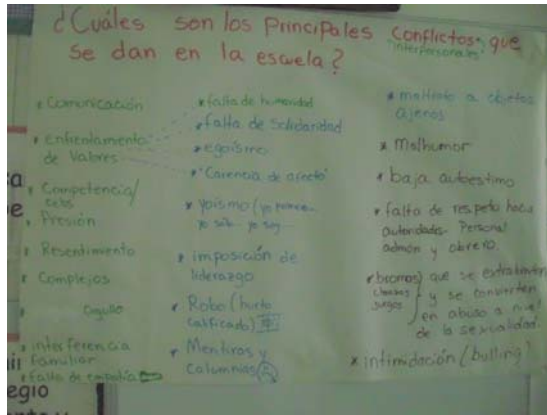
El facilitador presenta el tema, y explica la técnica del World Café que consiste en formar tantos grupos como preguntas o temas a tratar, en este caso al ser tres aspectos son tres grupos, cada grupo inicial asume un tema y nombra a un moderador. El moderador escribe en la parte superior de una hoja de papel bond el tema, al comenzar la discusión el moderador va escribiendo lo que dicen sus compañeros, al cabo de unos minutos, los grupos rotan, pero el moderador permanece, explica al nuevo grupo el tema y complementa los conceptos. Cuando ya hayan pasado todos los grupos por todas las preguntas, los moderadores exponen ante la totalidad del grupo la conclusión del tema tratado. Esta técnica permite que todos los participantes aporten ideas, que se complementen los conocimientos y que se enriquezcan los participantes con el aporte de los otros.

En este caso las preguntas estaban directamente relacionadas con el diario transcurrir de su labor y sus vivencias, pero invitaban a la reflexión, a saber:

1. Indique ¿Cuáles son los principales conflictos interpersonales que se dan en su escuela?
2. ¿Cuáles son las soluciones más comunes a los conflictos interpersonales que se dan en su escuela?
3. ¿Cuáles son los resultados obtenidos con las soluciones dadas hasta ahora?



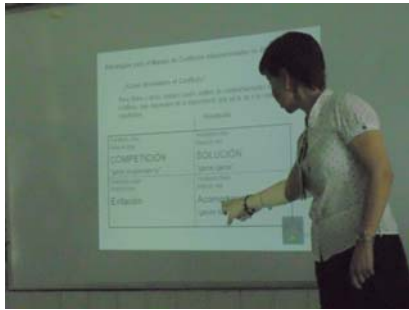
Técnica del World Café: Los grupos escogieron a sus moderadores, y se disponen a discutir.



Los Moderadores exponen las respuestas, reflexionan sobre las actuaciones frente a los conflictos, finalmente concluyen con una palabra en cada carpeta.



El facilitador procede entonces a reforzar con la teoría lo expuesto por los participantes, al presentar ciertos autores que al respecto de los conflictos catalogan los estilos del afrontamiento, de acuerdo con la relación (con el otro) y el resultado.



Facilitador exponiendo las diferentes formas de afrontar el conflicto.

**Actividad No.4.** Dadas varias situaciones el participante expondrá los diferentes estilos de afrontamiento del conflicto.

Los participantes se preparan para ver el video: “En el conflicto podemos ganar todos”. (<http://www.youtube.com/watch?v=bYXurEl3EBA>) Este video sin palabras muestra dos rebaños de ovejas, uno de ovejas completamente negras y el otro de ovejas completamente blancas, cada rebaño tiene a su pastor muy orgullo y de repente pasa frente a ellos una ovejita blanca con manchas negras, ambos pastores se miran agresivamente y pareciera que van a pelear, de repente aparecen los pastores con guantes, gorros y bufandas hechas con la lana de la ovejita, riendo.



Una vez que visualizaron el video, el facilitador hace preguntas que permita la reflexión, tales como:  
¿Siempre el conflicto es malo?  
¿Cómo se abordó este conflicto?  
¿Perdieron o ganaron?  
Los participantes redactan su reflexión.



**Actividad No.5.** De acuerdo a la información suministrada en el taller el participante identificará las habilidades para la resolución efectiva de conflictos. (Comunicación Asertiva y Escucha Activa)

Los participantes se preparan para ver el video “Comunicación familia-escuela”, (<http://www.youtube.com/watch?v=dA1ogXCwHml>) este video presenta una situación muy común en las escuelas, como son las entrevistas de los docentes con los padres o representantes, se visualiza como una misma situación se puede abordar de diferente forma y obtener resultados en función de las actitudes de los involucrados. El modelo agresivo y el modelo asertivo.



Se proyecta el video “Comunicación familia escuela”. Se desarrolla una discusión en relación al video, las dos formas de abordar el mismo tema. La actuación del docente y del padre, en las dos versiones. Se revisa el lenguaje corporal y el verbal, para evaluar el impacto que tiene sobre la situación.



El facilitador aborda el tema de la comunicación asertiva con ejemplos y anécdotas, permitiendo que los participantes cuenten sus vivencias, y reflexionen al respecto.

**Actividad No.6.** De acuerdo a la información suministrada en el taller el participante identificará las habilidades para la resolución efectiva de conflictos. (Comunicación Asertiva y Escucha Activa)

Los participantes se preparan para la actividad “Saber escuchar”. El facilitador da las instrucciones, cerrar los ojos y disponerse solamente a escuchar. Se coloca un audio que contiene sonidos urbanos mezclados con sonidos de la naturaleza tales como: lluvia, truenos, olas chocando contra piedras, ranas, sirenas de ambulancia o policía, frenazos de carros y otros. Los docentes deberán identificar la mayor cantidad de sonidos.



Los participantes realizando la actividad “Saber escuchar”, concentrados y con los ojos cerrados. Este sonido contiene sonidos urbanos (carros, gente), de campo, lluvia, oleaje, canto de pájaros, truenos y otros.





Al terminar el sonido, el facilitador pregunta a los participantes qué escucharon, cada uno contó que había escuchado, todos escucharon cosas diferentes, algunos coincidieron, otros no, hubo sorpresas. Los participantes reflexionaron y llenaron su manual contestando las preguntas.



El facilitador expone los principios de la escucha activa, apoyándose en la actividad previa, en ejemplos y los videos anteriores, promueve la participación con ejemplos del colegio.

**Actividad No.7.** De acuerdo a la información suministrada en el taller el participante identificará las habilidades para la resolución efectiva de conflictos.

Los participantes se preparan para ver el video: ([http://www.youtube.com/watch?v=nOZ1Qr\\_\\_Tfk](http://www.youtube.com/watch?v=nOZ1Qr__Tfk)) “El Niño Castor”: Este video trata sobre un niño que llega a la casa solicitándole a su madre un disfraz a última hora para un acto en el colegio, el niño le dice a la madre que debe ir de “castor”, la madre afanada trabaja toda la noche para elaborar el disfraz: corta telas, abrigos, cartones y finalmente termina el disfraz justo a tiempo para que el niño vaya a clases. En la vía al colegio el niño

empieza a tararear la canción del acto escolar: “Pastores a Belén”, la madre da un frenazo en plena avenida y termina el video. (Escucha Activa)



Se proyecta el video “El niño Castor”. Se desarrolla una discusión en relación al video, qué le sucedió a la mamá, qué faltó, cuáles fueron las consecuencias.



Se promueve una discusión acerca de la importancia de escuchar atentamente e indagar, para evitar situaciones y malos entendidos, que en muchos casos ocasionan trabajos en exceso, conflictos futuros, frustraciones en los otros.

**Actividad No.8.** De acuerdo a la información suministrada en el taller el participante identificará las habilidades para la resolución efectiva de conflictos. (Negociación).

Se proyecta el video Negociación Tarjeta Visa: (<http://www.youtube.com/watch?NR=1&v=L0mbcS56BSA>) Los participantes observarán el video y luego reflexionarán sobre lo que observaron y qué pasó. Este video presenta en la selva a una exploradora que va por rodando y detiene su vehículo al ver a un orangután tirado en el camino, mientras ella se baja para atenderlo los otros monos empieza a robarle el equipaje, al darse cuenta ella, le ofrece un cambur que lleva en el jeep y el orangután se detiene, entonces ella le ofrece negociar su equipaje con la visa, llama a un camión de de plátanos y los monos le devuelven su equipaje.

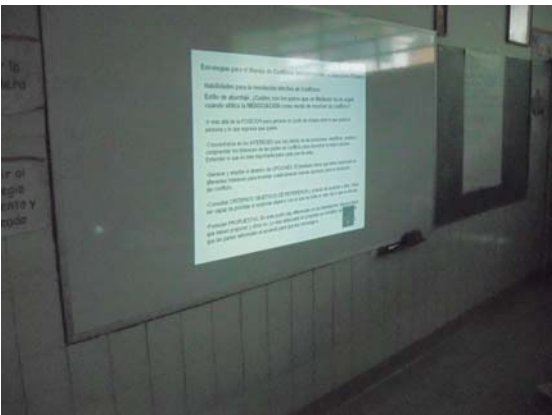




Se proyecta el video “Negociación Visa”. Se desarrolla una discusión en relación al video, el estilo de la negociación, los ganadores y los perdedores. Y los participantes realizan la actividad de llenar las preguntas al respecto en su material.



El facilitador expone los principios de la negociación para alcanzar la resolución de conflictos y como herramienta para el diálogo.



El facilitador expone los pasos a seguir en una negociación como herramienta para resolver conflictos. Utiliza ejemplos vivenciales de los participantes, solicita que los participantes resuelvan un caso de negociación.

**Actividad No.8.** De acuerdo a la información suministrada en el taller el participante identificará las habilidades para la resolución efectiva de conflictos. (Negociación).

Actividad: Los Frutos del Pamango.

Actores: 3 papeles, El Sr. Ferro ( el vendedor), el representante del Centro de Salud y el representante del Laboratorio Químico. El grupo se divide en equipos de tres, cada miembro selecciona un rol la idea es negociar con el Sr. Ferro y obtener lo que se propone cada comprador y el Sr. Ferro. A cada actor se le entrega sus instrucciones.

Objetivo: que todos los actores salgan beneficiados, es decir, que: el Sr. Ferro venda su cosecha, el representante del Centro de salud obtenga lo que necesita de los pamangos y el representante del laboratorio obtenga lo que necesita de los pamangos.

### **Sr. Ferro:**

Ud. Es el Sr. Ferro tiene una finca en la que solamente se produce el Pamango, un fruto muy raro resultado de un injerto entre papaya y mando. Es muy delicado. La cosecha estará para la semana próxima y sólo va a ser de 3.000 pamangos. Ud. Necesita venderlos todos.

Ud. Sabe que tanto el laboratorio químico como un centro de salud necesitan esa cantidad para descontaminar un rio y para producir un medicamento contra el cólera, respectivamente.

Ud. Se lo va a vender al mejor postor y necesita hacerlo rápidamente porque sale a un importante viaje la semana próxima, Ud. Aspira \$10.000.000.

Hoy están citados los representantes de ventas de ambas organizaciones. Buena Suerte!!

### **El Representante del Centro de Salud (Instrucciones Confidenciales)**

El cólera esta afectando en forma grave a los habitantes de su comunidad, y se teme que las muertes aumenten en los próximos meses. Afortunadamente el centro de salud de su región inventó un remedio que da muy buenos resultados para curar esta peligrosa enfermedad.

Para elaborar el remedio se necesita utilizar la pepa del tamango, un fruto muy raro resultado del injerto entre la papaya y l mango que solo se da en la finca del Sr. Ferro. El

Sr. Ferro le ha informado que la cosecha estará para la próxima semana y que va a ser sólo de 3.000 pamangos. Esta cantidad es apenas suficiente para elaborar el remedio que se necesita para salvar a la población.

El Sr. Ferro les ha informado que hay un laboratorio químico que también está interesado en comprar la cosecha de pamangos. Este laboratorio no es bien visto en la comunidad ya que produce un pesticida que destruye malezas y cultivos ilícitos, que ha afectado la salud de algunas personas.

Usted ha sido elegido por las autoridades de su región para negociar la adquisición de los 3.000 pamangos, y está autorizado a gastar hasta \$10.000.000. Pero usted sabe Ferro le venderá la cosecha al mejor postor, por lo que Ud. ha pautado una reunión con el representante del laboratorio con el fin de convencerlo de que lo deje adquirir los pamangos, teniendo en cuenta la crítica situación que vive su región.

Buena Suerte!!

### **El Representante del Laboratorio Químico (Instrucciones Confidenciales)**

Usted trabaja en un laboratorio químico. Su trabajo en este momento está concentrado en un contrato con el gobierno para el desarrollo de métodos para combatir sustancias que envenenan el agua. Hace poco se supo que un camión que contenía material altamente contaminante cayó al río, que nutre de agua a seis municipios. La situación se ha controlado gracias a que su laboratorio inventó una sustancia que purifica el agua, pero se hace necesario producir más descontaminante ya que se está acabando.

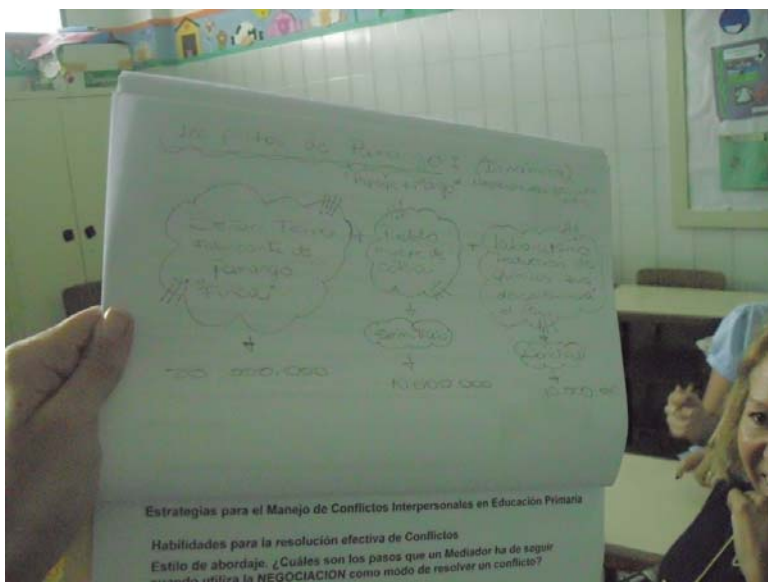
La sustancia química inventada se hace a partir de la concha del tamango, un fruto muy raro resultado de un injerto entre papaya y mango, que se produce únicamente en la finca del Sr. Ferro. El Sr. Ferro le ha informado que la cosecha estará para la próxima semana y que va a ser sólo de 3.000 pamangos. Esta cantidad es la mínima requerida para descontaminar el río.

El Sr. Ferro les ha informado que hay un centro de salud que también está interesado en comprar la cosecha de pamangos. Este centro de salud en el pasado ha tenido malas relaciones con su laboratorio

Usted ha sido elegido por sus directores para negociar la adquisición de los 3.000 pamangos, y está autorizado a gastar hasta \$10.000.000. Pero usted sabe Ferro le venderá la cosecha al mejor postor, por lo que Ud. ha pautado una reunión con el representante del centro de salud con el fin de convencerlo de que lo deje adquirir los pamangos, teniendo en cuenta la catástrofe ambiental tan crítica.

Buena suerte!!

Una vez distribuidos los roles, cada grupo dispuso de 20 minutos, para realizar lo que indica la actividad, se dio libertad para utilizar las herramientas planteadas en el taller.

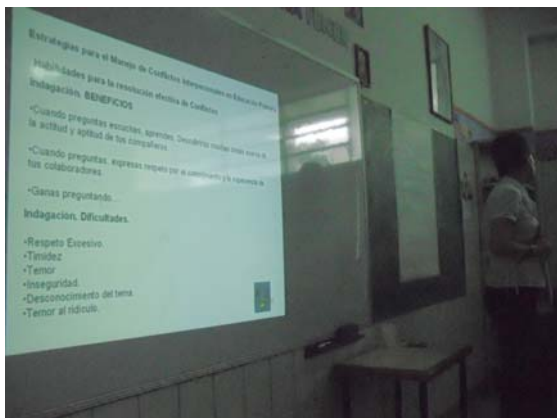


Una vez culminado el ejercicio se revisó el trabajo de cada equipo, dando como resultado que solamente un grupo alcanzó el objetivo del ejercicio, se pasó entonces a revisar las estrategias empleadas por cada grupo, a saber:

Análisis de la situación, comprensión del caso, la escucha activa, y la comunicación asertiva, las propuestas y el objetivo final.

Se realizó una reflexión grupal acerca de la importancia del ganar-ganar de las partes, y de la aplicación de los principios de la negociación.

**Actividad No.9.** De acuerdo a la información suministrada en el taller el participante identificará las habilidades para la resolución efectiva de conflictos. (Indagación). ¿Qué animal soy?



El facilitador expone la técnica de la indagación como herramienta de entendimiento y resolución de conflictos. Resalta que el caso del niño castor, las decisiones erradas que se pueden tomar en caso de no indagar correctamente. Los participantes intervienen, dan ejemplos y concuerdan con el facilitador.



Los participantes se preparan para la actividad ¿Qué animal soy?, se divide al grupo en dos, el grupo de los animales y el grupo de los contestadores, los instructores actúan como moderadores, la actividad consisten en que un grupo de los animales debe adivinar que animal es, preguntando al otro grupo ciertas características, pero el grupo que responde solo debe contestar con afirmación o negación de cabeza, para esto se le coloca a los contestadores una etiqueta en la boca, y los animales llevan en la frente una etiqueta con la figura del animal a adivinar.



El grupo que responde



El grupo que pregunta



El facilitador da las instrucciones, uno cada animalito se ubicará con contestador que solamente podrá afirmar o negar con la cabeza, así se probará su capacidad de indagación.



En pleno proceso indagatorio

De seis animalitos solamente se descubrieron cuatro, por lo que al finalizar la actividad, se les solicitó a las participantes su impresión acerca de la actividad, la importancia de saber indagar, de hacer la pregunta adecuada y del aprovechamiento del tiempo. Se les solicitó que llevarán esta experiencia al aula, y expusieron que en algunos casos las respuestas de los niños son solo monosílabos que cuesta descifrar, de allí lo útil de la actividad.

**Actividad No.10.** De acuerdo a la información suministrada en el taller el participante identificará las habilidades para la resolución efectiva de conflictos. (Indagación).

Se proyectará el video: “El Mal entendido” ([http://www.youtube.com/watch?v=nnq\\_c\\_NIKMU](http://www.youtube.com/watch?v=nnq_c_NIKMU)): Este video trata un caso familiar en el que un niño presenta un problema de la tarea escolar, pero la madre malinterpreta y termina formando un lío al padre, lo insulta, maltrata tanto al niño como al padre y termina yéndose el padre de la casa; una vez que la madre pregunta con calma y el niño explica, la madre se da cuenta del error cometido. Los participantes observarán el video y luego reflexionarán sobre lo que observaron y qué pasó. Reflexionar sobre la forma de hacer preguntas, la indagatoria, el parafraseo, la retroalimentación y la observación del otro y las consecuencias de una deficiente indagación.

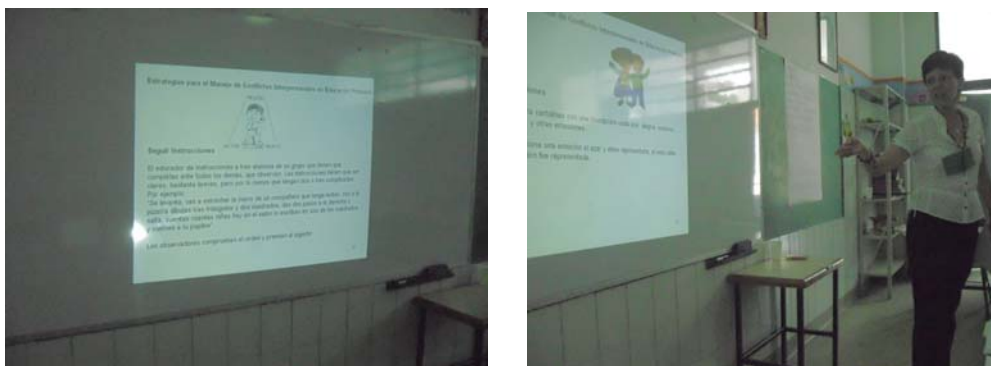


Se proyecta el video “El Malentendido”. Se desarrolla una discusión en relación al video, la indagación, los participantes realizan la actividad de llenar las preguntas al respecto en su material.

**Actividad No.11** Proporcionar diferentes estrategias para afrontar los conflictos interpersonales en la educación básica



El facilitador expone algunas estrategias para el manejo de los conflictos interpersonales, haciendo hincapié en las herramientas revisadas a lo largo de taller: Comunicación asertiva, escucha activa, Negociación e Indagación. Se invita a las docentes a crear un banco de estrategias para la resolución de los conflictos, de igual manera se invita a seguir investigando sobre más herramientas.



**Actividad No.12.** Finalmente se proyecta el video “Los niños repiten lo que ven”, (<http://www.youtube.com/watch?v=gnJ3jGTDcTU>) con la finalidad de afianzar el papel de modelo que cumplen los docentes dentro y fuera de la comunidad educativa. Este video expone como los niños repiten las acciones de los adultos, gritan, patean, escupen, dicen groserías, como fiel reflejo de los adultos que son para ellos modelos. Se pide reflexionar sobre la importancia del docente al respecto y qué debe cambiar, así mismo cuales de las herramientas proporcionadas puede modelar para ayudar a sus alumnos en la disminución de los conflictos.



Se proyecta el video “Los niños repiten lo que ven”. Se refuerza la imagen del docente como modelo a seguir por sus alumnos.



Finalmente se le solicita realizar una reflexión por escrito del taller, en su propio material y se revisan las inquietudes que se redactaron al principio para constatar si fueron cubiertas o no.



Los facilitadores validan el cumplimiento de las expectativas de los participantes.



**Anexo no. 7**  
**Evaluaciones del Taller**



UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA  
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACION  
ESCUELA DE EDUCACION  
ESTUDIOS UNIVERSITARIOS SUPERVISADOS  
DEPARTAMENTO DE CURRÍCULO Y  
FORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS



**Instrumento de Validación del Taller para el Manejo de Conflictos Interpersonales en la Educación Primaria.**

1. ¿Consideran que el taller les proporcionó herramientas para el manejo de conflictos? Argumente su respuesta
2. ¿Le parecieron interesantes las dinámicas llevadas a cabo durante el taller? ¿Cree Ud. que pueda llevarlas a cabo en su gestión escolar?
3. De las Habilidades para el manejo de conflictos, ¿Cuál les pareció más útil para su gestión escolar? Argumente su respuesta.
4. Si se le permitiera evaluar las actividades realizadas ¿Qué opinión les merece: Muy Bueno, Bueno, Regulares, Deficiente? ¿Por qué?
5. De las estrategias sugeridas ¿Cuál le parece más efectiva y por qué?
6. ¿Recomendaría Ud. este taller a otros compañeros? ¿Por qué?

Nombres de los Participantes

Omaica Colmenares.  
Emmily Cova  
Dayana Silveira  
Carolina Ríos



UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA  
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACION  
ESCUELA DE EDUCACION  
ESTUDIOS UNIVERSITARIOS SUPERVISADOS  
DEPARTAMENTO DE CURRÍCULO Y  
FORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS



**Instrumento de Validación del Taller para el Manejo de Conflictos  
Interpersonales en la Educación Primaria.  
Técnica: Grupos Focales de Discusión**

- 1 Sí, porque fue significativo, preciso, oportuno.
- 2 Excelente, fue constructivista, amena, diversas  
¡ Nos encantó!
- 3 Comunicación asertiva, empatía. Porque se  
abren espacios de diálogo, respetando el punto  
de vista del otro. para llegar a un acuerdo.
- 4 ¡ Muy Bueno!
- 5 • El ejercicio sobre el sonido de la lluvia, permite  
chequear las percepciones de cada persona, a partir  
de las experiencias, los prejuicios
- 6 Sí, porque mejoraría la calidad de la comunicación  
y proporcionaría herramientas para prevenir  
y solucionar los conflictos.



UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA  
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACION  
ESCUELA DE EDUCACION  
ESTUDIOS UNIVERSITARIOS SUPERVISADOS  
DEPARTAMENTO DE CURRÍCULO Y  
FORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS



**Instrumento de Validación del Taller para el Manejo de Conflictos  
Interpersonales en la Educación Primaria.**

1. ¿Consideran que el taller les proporcionó herramientas para el manejo de conflictos? Argumente su respuesta
2. ¿Le parecieron interesantes las dinámicas llevadas a cabo durante el taller? ¿Cree Ud. que pueda llevarlas a cabo en su gestión escolar?
3. De las Habilidades para el manejo de conflictos, ¿Cuál les pareció más útil para su gestión escolar? Argumente su respuesta.
4. Si se le permitiera evaluar las actividades realizadas ¿Qué opinión les merece: Muy Bueno, Bueno, Regulares, Deficiente? ¿Por qué?
5. De las estrategias sugeridas ¿Cuál le parece más efectiva y por qué?
6. ¿Recomendaría Ud. este taller a otros compañeros? ¿Por qué?

Nombres de los Participantes
- María del Pilar Suárez
- Ivonne Cabrales
- Carolina Suárez
- Scarlet Bautista.



- ① Si, enriqueció nuestros conocimientos referentes al manejo de conflictos y aclaró dudas.
- ② Nos pareció interesante, sin embargo no todas son aplicables con el número de alumnos con que se trabaja.
- ③ Reconocer emociones. Ya que le permite al niño evaluar sobre lo sucedido.
- ④ ¡Muy bueno! las informaciones llegaron claramente.
- ⑤ Saber escuchar. Le permite al alumno aprender verdaderamente a escuchar.
- ⑥ Realmente los recomendaría, ya que te da lineamientos para el manejo de los conflictos.



UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA  
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACION  
ESCUELA DE EDUCACION  
ESTUDIOS UNIVERSITARIOS SUPERVISADOS  
DEPARTAMENTO DE CURRÍCULO Y  
FORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS



**Instrumento de Validación del Taller para el Manejo de Conflictos  
Interpersonales en la Educación Primaria.**

1. ¿Consideran que el taller les proporcionó herramientas para el manejo de conflictos? Argumente su respuesta
2. ¿Le parecieron interesantes las dinámicas llevadas a cabo durante el taller? ¿Cree Ud. que pueda llevarlas a cabo en su gestión escolar?
3. De las Habilidades para el manejo de conflictos, ¿Cuál les pareció más útil para su gestión escolar? Argumente su respuesta.
4. Si se le permitiera evaluar las actividades realizadas ¿Qué opinión les merece: Muy Bueno, Bueno, Regulares, Deficiente? ¿Por qué?
5. De las estrategias sugeridas ¿Cuál le parece más efectiva y por qué?
6. ¿Recomendaría Ud. este taller a otros compañeros? ¿Por qué?

Nombres de los Participantes
<i>Leudis de Leuceros</i>
<i>M. Ana Montecónico</i>
<i>Graciela González G.</i>
<i>Rosario R. de Abanto</i>



UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA  
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACION  
ESCUELA DE EDUCACION  
ESTUDIOS UNIVERSITARIOS SUPERVISADOS  
DEPARTAMENTO DE CURRÍCULO Y  
FORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS



**Instrumento de Validación del Taller para el Manejo de Conflictos  
Interpersonales en la Educación Primaria.  
Técnica: Grupos Focales de Discusión**

- 1) Si, se aplicaron las herramientas adecuadas en los diferentes conflictos planteados.
- 2) Fueron muy dinámicas, nos sentimos formando un equipo donde la alegría, la comunicación y las buenas relaciones estuvieron siempre presentes. No dudamos en aplicarlas en un futuro inmediato.
- 3) Todas las habilidades son aplicables para muchas situaciones conflictivas ya que todas están altamente relacionadas.
- 4) Las evaluaríamos en el escalón: "Muy bueno". Todas fueron muy bien llevadas por las exponentes; el grupo no se fatigó, estuvo en todo momento motivado lleno de energía y dispuesto a colaborar en todas las necesidades del taller.
- 5) Todas fueron efectivas, sin lugar a cuestionar ninguna de ellas.
- 6) Ampliamente. Porque nos gustó.



## Bibliografía

- Alvarado A. y Altuve J. (2007). *Lineamientos del Diseño Instruccional para los participantes del Programa de Formación para la Producción de Cursos*. SADPRO-UCV
- Ander-Egg, E. (1991): *El Taller una alternativa para la renovación pedagógica*. Argentina. Magisterio del Río de la Plata.
- Arellano, N. (2004). *Comunicación en la prevención del conflicto en Instituciones Educativas de Media, Diversificada y Profesional. Tesis de Grado no publicada*. Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Instituto Pedagógica “Luís Beltrán Prieto Figueroa”, Barquisimeto, Estado Lara.
- Bandura, Albert, (1987) *Pensamiento y Acción*. Barcelona, España. Ediciones Martínez Roca S.A.
- Bernard, J. (1991). *Fostering Resiliency in Kids. Western Regional Center for Drug-Free Schools and Communities*. Portland.
- Blake, R.R. y Mouton, J.S. (1999). *The managerial grid*. Houston: The Gulf Publishing.
- Caballo, V.E (1993) *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*. Madrid: Siglo Veintiuno.
- Chávez, Y. (2007). *Programa social para la prevención de la violencia estudiantil dirigido al personal docente de la III de la Escuela Básica Cecilio Acosta en San Felipe*. Estado Yaracuy, año 2006 – 2007. Trabajo de Licenciatura no Publicado. Universidad Central de Venezuela. Estudios Universitarios Supervisados.
- Coll, C (1989) *Conocimiento Psicológico y práctica educativa. Introducción a las relaciones entre psicología y educación*. Barcelona: Barcanova.
- Coll, C. y otros (1997) *El constructivismo en el aula*. España: Graó.
- CONSTITUCION DE LA REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA*. (1999). Gaceta Oficial No. 36.860. Diciembre 30, 1999.

- Deutsch, M. (1973). *The resolution of conflict: constructive and destructive processes*. New Haven: Yale University Press.
- Díaz Barriga, F y G Hernández (2000) *Estrategias Docentes Para Un Aprendizaje Significativo*, MC Graw Hill. México.
- Elliot, S y Greshman, F. (1991) *Guía de herramientas para la intervención social*. Austin: Pro-ed
- Esté, A.(2007) *El aula punitiva*. Aula XXI, Santillana. Venezuela.
- Fensterheim, H., y Baer, J. (1976). *No diga Si cuando quiera decir No*.Barcelona: Grijalbo.
- Fisher, R y Ury, W (1990). *Mas allá de Maquiavelo, Herramientas para afrontar conflictos*. Madrid: Norma.
- Flórez, Rafael (1999). *Evaluación Pedagógica y Cognición*. Editorial Mac Graw Hill.
- Freire, P. (1992) *Pedagogía de la Esperanza*. Edit. De Paz e Terra. Brasil.
- García, A (2002) *Investigaciones realizadas en España sobre violencia escolar*. Documento en línea. Disponible: [http://aufop.com/aufop/uploaded\\_files/articulos/1227715402.pdf](http://aufop.com/aufop/uploaded_files/articulos/1227715402.pdf). Consulta: 2009, Junio, 20.
- Girard, K y Koch, S. (1997) *Resolució n de conflictos en la escuela. Manual para educadores*. Barcelona: Gernica.
- GOETZ, J. P. y LECOMPTE, M. D. (1984). *Ethnography and qualitative design in educational research*. New York: Academic Press (traducción al español: *Etnografía y diseño cualitativo en investigación educativa*. Madrid: Morata, 1990).
- Hernández Sampieri, R, Fernández, C. y Baptista, P. (2006) *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Lega, L., Caballo, V. E., y Ellis, A. (1997). *Asertividad racional emotivo conductual*. Madrid: Siglo XXI.
- Ley Orgánica de Educación*. (2009). Gaceta Oficial N° 5929. extraordinaria de fecha 15 de Agosto de 2009.

- Ley Orgánica para la Protección de niños, niñas y adolescentes* (2008). Gaceta Oficial N° 38901. de fecha 02 de Abril de 2008.
- Lewicki, R.J., Saunders, M. y Minton, J.W. (1999). *Negotiation*. Boston Burr Ridge, IL: Irwin/McGraw-Hill.
- Maldonado, H., compilador. (2004). *Convivencia Escolar. Ensayos y Experiencias*. Edit. Lugar. Argentina.
- Martín y Reigeluth (2000). *Diseño de la Instrucción, Teorías y Modelos. Un Nuevo Paradigma de la Teoría de la Instruccional*. Santillana Aula XXI, España.
- Martínez, M (2006) *Ciencia y Arte en la Metodología Cualitativa*. 2ª. Ed. México: Trillas.
- Monjas, Ma. I (2000). *La timidez en la infancia y en la adolescencia*. Madrid: Piramide.
- Moore, C.W. (1994). *Negociación y mediación*. Gernika: Gernika Gogoratz.
- Motos, T (2000). *Sesiones de trabajo con los pedagogos de hoy*. Ciudad Real: Ñaque.
- Muñoz, M (2007) *Percepciones y significados sobre la convivencia y violencia escolar de estudiantes de cuarto medio de un liceo municipal de Chile*. Documento en línea. Disponible:  
<http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=65908203&iCveNum=7969>  
. Consulta: 2009, Junio, 20.
- Organización Naciones Unidas* (2009) Página Web en línea. Disponible:  
<http://www.un.org/es/documents/udhr/>. (Consulta: 2009 Mayo, 20).
- Orozco, F. (2002). *Detección e Intervención Pedagógica de la Conducta Agresiva en Alumnos de la Primera Etapa de Educación Básica en el Medio Rural*. Mención Orientación. Tesis de Grado no publicada. Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Instituto Pedagógica “Luís Beltrán Prieto Figueroa”, Barquisimeto, Estado Lara.
- Palencia, A. (2002). *Programa de Capacitación Docente para Atender Niños con Conductas Agresivas en el Aula en la Primera Etapa de Educación Básica*. Trabajo de

- Licenciatura no Publicado. Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Instituto Pedagógica “Luís Beltrán Prieto Figueroa”, Barquisimeto, Estado Lara.
- Páez, C. (2009, Mayo 06) *Recomiendan Promover la Convivencia escolar*. Últimas Noticias, p.9.
- Queffelec, J (2009, Marzo 08) *Violencia estudiantil acoquina a docentes en liceo Libertador*. Últimas Noticias, P.20.
- Ramírez, A (2009, Junio 05) *Violencia en el Aula*. Últimas Noticias, p.32.
- Ramírez, T. (1999). *Como hacer un proyecto de investigación*. (1º. Ed.). Caracas: Panapo.
- Real Academia Española (1994); *Diccionario de la Lengua Española*,. Vigésima Edición.
- Reglamento del Ejercicio de la Profesión Docente (2008). Gaceta Oficial No. 5496, extraordinaria de fecha 31 de Octubre de 2000.
- Reyes, J. (2008). *Programa de Intervención Pedagógica Dirigida a los Docentes Como Alternativa para Disminuir la Violencia Escolar*. Barquisimeto. Trabajo de Licenciatura no Publicado. Universidad Central de Venezuela. Estudios Universitarios Supervisados.
- Robbins, Stephen P., (1994) *Comportamiento Organizacional, Conceptos, Controversias y Aplicaciones*, Edit. Prentice Hall, Sexta Edición, 1994.
- Rodríguez, A. (2010) *Asertividad : el arte de decir no y algo más*. Documento en línea. Disponible: <http://www.arearh.com/psicologia/asertividad.htm>. (Consulta: 2010 Julio,01).
- Rodríguez, J. (2008). *Las conductas agresivas en estudiantes del Primer año de Ciencias. Un Estudio de Caso*. Barquisimeto. Trabajo de Licenciatura no Publicado. Universidad Central de Venezuela. Estudios Universitarios Supervisados.
- Rodríguez, P (2009, Marzo 30) *Violencia en aulas aumentó 40%*. *El Universal*, p.15.S/A, (2009, Junio 01) *Violencia escolar se puso uniforme desde preescolar hasta bachillerato*. *Diario Avance*, p.10.

Rubin, J.Z., Pruitt, D.G. y Kim, S.H. (1994). *Social conflict: Escalation, stalemate, and settlement* (2ª ed.). Nueva York: McGraw-Hill.

Sabino, C. (1992). *El Proceso de investigación*. Caracas: PANAPO.

UNESCO (1993). *Acción Mundial en pro de la Educación. Compartir el conocimiento*. Francia.

Vygotsky, L (1997). *Pensamiento y lenguaje*, Mèxico: Alfa y Omega.