



Universidad Academia de Humanismo Cristiano
Carrera Pedagogía en Educación Básica.

PROMOCIÓN DE UN BUEN CLIMA EDUCATIVO; A TRAVÉS DE ESTRATEGÍAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN EL AULA.

Profesora guía: Ivonne Navarro A.
Integrante : Milena Sánchez O.
Curso : Santiago 19.

Santiago, Agosto del 2008.

Índice

	Página
Portada	1
Índice	2
Introducción	3 a 5
Planteamiento del problema	6 a 8
Diagnóstico	9 a 12
Descripción del proyecto	13 a 14
Marco Teórico	15 a 42
Conclusión	43 a 45
Objetivo General	46
Objetivos específicos	47 a 48
Estrategia metodológica	49 a 51
Actividades	52 a 53
Cronograma	54
Recursos	55
Evaluación	56 a 57
Bibliografía	58 a 59
Anexos	60 a 99

Introducción

Frente a las diversas y cada vez más exigentes demandas que la escuela y la sociedad impone, al adolescente y su familia, cabe mencionar que la educación va de la mano con el proceso de maduración y socialización que el joven va a experimentar, lo cual es muy importante tomar en cuenta a la hora de educar.

Este proceso debe ser integral que promueva el desarrollo humano en todos sus ámbitos ya sea en lo psicológico, valórico, social, cultural, etc. Ya que estos factores producen consecuencias que ayudan o perjudican a la integración del buen desempeño estudiantil, al fortalecimiento de la autoestima, a la buena comunicación, a tener un espíritu optimista y sano.

Es por estas y muchas razones que se pueden sumar es que se considera a la educación básica como marcadora de la personalidad del alumno, lo que conlleva a obtener comportamientos socialmente sanos.

Sin duda dentro de estos procesos educativos la familia juega un rol fundamental, ya que esta es la que acompaña y apoya en un ambiente favorable, la que es la encargada de transmitir los valores y costumbres familiares y de la cultura occidental latinoamericana, en la actualidad este ambiente educativo se da en muy poca proporción.

El profesor(a) por su parte a de ser un ente mediador entre la escuela y la familia, ya que mantiene informado a los apoderados de todos los sucesos académicos y extracurriculares que suceden en el horario escolar, debe ser el que entregue la fuerza integradora de la comunidad educativa, donde los padres tengan espacio para participar en las diferentes actividades y propuestas que proponga el establecimiento.

La intención de este proyecto es enriquecer la calidad de la educación, tanto en sus procesos como en sus resultados, adjuntando la importancia de transmitir y obtener buenas relaciones humanas, me refiero con esto, crear y

mantener un clima afectivo, comunicativo, tolerante y pluralista, entre pares y adultos.

En el marco de la buena enseñanza, aparece en el dominio B, la creación de un ambiente propicio para el aprendizaje.

“ Este dominio se refiere al entorno del aprendizaje en su sentido más amplio; es decir al ambiente y clima que genera el docente, en el cual tienen lugar los procesos de enseñanza y aprendizaje. Este dominio adquiere relevancia, en cuanto se sabe que la calidad de los aprendizajes de los alumnos(as) depende en gran medida de los componentes sociales, afectivos y materiales del aprendizaje”.

En tal sentido, las expectativas del profesor(a) sobre las posibilidades de aprendizaje y desarrollo de todos sus alumnos adquieren especial importancia, así como su tendencia a destacar y apoyarse en sus fortalezas, más que en sus debilidades, considerando y valorizando sus características, intereses y preocupaciones particulares y su potencial intelectual y humano.

Dentro de este dominio, se destaca el carácter de las interacciones que ocurren en el aula, tanto entre docentes y estudiantes, como de los alumnos entre sí. Los aprendizajes son favorecidos cuando ocurren en un clima de confianza, aceptación, equidad y respeto entre las personas y cuando se establecen y mantienen normas constructivas de comportamiento. También contribuye en este sentido la creación de un espacio de aprendizaje organizado y enriquecido, que invite a indagar, a compartir y a aprender.

*Pie de página, número 9, del Marco de la buena enseñanza, del Ministerio de educación, del año 2003.

Las habilidades involucradas en este dominio se demuestran principalmente en la existencia de un ambiente estimulante y un profundo compromiso del profesor(a) con los aprendizajes y el desarrollo de sus estudiantes.

Al mejorar las interacciones sociales nos permitirá formar a alumnos con una mentalidad democrática y justa, ya que ellos son el futuro de nuestro país, ellos serán los que tomen decisiones entorno al desarrollo social, cultural y económico de Chile.

Aprendiendo los estudiantes a comunicarse asertivamente, logrando establecer vínculos afectivos y sociales con sus compañeros y adultos, consiguen manejar sus problemas y se proyectan con expectativas reales y capaces de alcanzar, entendiendo que además de asimilar los contenidos mínimos obligatorios, es importante desarrollar una buena inteligencia emocional.

Planteamiento del problema.

Las familias y el entorno familiar ha cambiado, ya no se ven con frecuencia aquellas familias numerosas (5 o más hijos), si no más bien nos encontramos con familias con pocos niños o incluso con el hijo único. Madres separadas que deben criar y sacar adelante solas a sus hijos.

También hoy en día por las necesidades económicas, la madre se ve con la obligación de salir a trabajar, por lo que los niños y jóvenes pasan un buen período de su tiempo solos o vagando en las calles, lo que implica que no siempre van a adquirir buenos hábitos y valores, debido que los padres son los primeros educadores y los que tienen que enseñar con el ejemplo y la buena comunicación a sus hijos entregándoles un ambiente protector y acogedor que favorezca el correcto desarrollo del niño(a.)

En cierta manera, las familias que antiguamente eran vistas como las principales educadoras de sus hijos, han reducido su papel en esta función, recayendo poco a poco la responsabilidad de la educación a la escuela, debilitando así el protagonismo de la familia.

El desafío que tenemos hoy en día los profesores, es facilitar las herramientas necesarias para mejorar el clima afectivo y social, mejorando la calidad de los aprendizajes estableciendo congruencias entre las expectativas de los alumnos y lo que el proyecto educativo entregará.

Debido a que los contextos familiares son variados, estos ejercen influencias distintas en cada alumno, lo que se demuestra en su forma de ver la vida y de actuar en son a los diferentes estímulos.

La escuela debe tener como fin no solo la transmisión de conocimientos, sino que debe buscar la formación integral de la persona y ofrecerle aprendizajes relacionados con su vida diaria y con su entorno geográfico y social.

El profesor orienta las actividades escolares y las habilidades de desarrollo personal y comunitario, su papel es de facilitador y organizador de actividades, entregando dinamismo y comunicación entre la comunidad educativa y la familia.

Se ha detectado en el universo de la escuela San José Obrero a alumnos(as) muy desmotivados, sin hábitos de estudio con falta de ayuda de los padres en el quehacer social, afectivo y educativo de sus hijas(os) lo que afecta directamente en la relación humana y afectiva que establecen los educandos entre si y con sus profesores, lo que impide establecer una mayor autonomía en su proceso escolar.

La ausencia de un clima favorable para propiciar mejores aprendizajes y a la vez crear un ambiente socio-afectivo cálido y grato para los educandos y los profesores del séptimo año básico del colegio San José Obrero de Peñalolén.

Esta situación nos ha motivado a crear un proyecto que ayude a revertir está situación, formando talleres de reflexión y comunicación abierta para: padres, alumnos(as) y profesores que ayude a bajar los niveles de violencia y descalificación verbal y física con lo que acostumbran a expresarse y tratarse en el cotidiano escolar los jóvenes de séptimo año básico, comprendiendo que si no se trata el problema de fondo traerá: resentimiento, frustración y angustia, lo que conlleva hoy en día a dificultar los aprendizajes programados y crea un clima afectivo hostil, tanto para el profesor como para los mismos alumnos(as).

Las actividades estarán destinadas principalmente a los mismos alumnos(as) y serán distribuidas dentro del horario de orientación, jefatura y en algunos casos en la asignatura de religión (con actividades de carácter bíblico o pastoral), con está intervención se pretende enseñar y estimular la adquisición de herramientas que les sirva para desempeñarse mejor tanto en las áreas social, emocional como cognitiva. Es positivo que los alumnos se den cuenta que existe congruencia entre el actuar del o los profesores que participaran en éste proyecto, que ellos logren resolver al corto plazo sus conflictos por medio de la comunicación asertiva, la negociación y la mediación, estos métodos les

permitirán a los alumnos(as) mejorar notablemente su calidad de vida así como también la de sus padres y profesores, la tarea del profesor es encargarse de modelar la forma como se relacionan los educandos, al cambiar la manera de relacionarse se incrementa directamente las relaciones interpersonales, mejora el clima estudiantil y familiar, se beneficia la comunicación directa y baja notoriamente la agresividad y la ira.

El propósito principal de éste proyecto piloto es lograr construir en forma significativa un ambiente grato y pacífico, donde tome un lugar importante la armonía, el respeto y la tolerancia.

El tiempo estimado será de un trimestre escolar, apuntando principalmente a que los alumnos y alumnas del séptimo año básico (A), sean partícipes de sus propios cambios de conductas y a su vez, de un aprendizaje significativo, ya que las actividades serán planteadas de acuerdo a los intereses de los jóvenes, en conformidad a su etapa de desarrollo.

Diagnóstico

Escuela San José Obrero de Peñalolén.

Antecedentes generales del establecimiento:

La escuela San José Obrero es un establecimiento municipal subvencionado, inserto en un sector popular de la comuna de Peñalolén, ubicado en Quebrada Vitor 144.

El alumnado proviene en su mayoría de los sectores: Los Baqueanos y las Parcelas y sus alrededores, habiendo heterogeneidad acerca de la procedencia de sus educandos, tanto en su situación económica como culturalmente hablando, lo que se refleja en su grupo familiar.

Los jóvenes son despiertos, llenos de energía, muy impulsivos en su actuar, la gran mayoría tiene conductas violentas y bruscas ya que se ofuscan por cualquier motivo importante para ellos, como por ejemplo la pertenencia a un grupo específico del curso, la lealtad entre amigos(as), frente a algún cuestionamiento o hecho que consideren injusto, además cuesta motivarlos para que estudien. Son poco participativos e irresponsables con sus deberes escolares; sin embargo existe una minoría de mujeres que se esfuerzan por sacarse buenas notas.

Los niveles de enseñanza que imparte el establecimiento van desde prebásica a octavo año. Con una matrícula promedio de 1000 alumnos y alumnas, repartidos en 16 cursos de básica y 4 cursos de pre básica.

Además la escuela cuenta con un taller de Educación Diferencial, el cual atiende un porcentaje de 25 % de alumnos (de kinder a cuarto año básico) que presentan algún tipo de trastorno específico del aprendizaje.

La dotación docente de la escuela está formada por:

- _ 1 Directora y 1 Subdirectora.
- _ 1 Docente jefa de la Unidad Técnico Pedagógica.
- _ 20 Docentes de aula y 1 Psicopedagoga
- _ 2 Inspectores.

La dotación no docente está formada por:

- _ 1 Secretaria
- _ 2 Asistentes técnicas para 1 y 2 básico
- _ 4 Asistentes de párvulos
- _ 3 Para docentes
- _ 5 manipuladoras de alimentos
- _ 4 Auxiliares y
- _ 2 Nocheros.

El trabajo de las clases sistemáticas con el alumnado se desarrolla en jornada escolar completa diurna desde las 8:00 am. Hasta las 13:00 horas de pre kinder a segundo básico y de 8:00 a 15: 30 de tercero a octavo año básico.

Hasta este momento no han existido intervenciones certeras para resolver el problema del curso, sólo se han utilizado los métodos tradicionales de castigo y sanción por incumplimiento a la norma, basándose en el reglamento interno del colegio.

Indicadores del diagnóstico

Fortalezas:

- _ Apoderados en busca de entrega de valores Cristianos sólidos para la formación de sus hijos e hijas.
- _ Compromiso del cuerpo docente hacia los apoderados y los alumnos(as).

- _ Unidad educativa completa: cursos desde pre kinder a octavo año básico.
- _ Tiene un taller Diferencial, 1 laboratorio de computación y 1 gimnasio techado y al aire libre.
- _ Cuenta con apoyo de 2 Psicólogas, para realizar acompañamientos y contención de los alumnos que presentan más problemas sociales y emocionales.
- _ Participa activamente 1 psicopedagoga, para atender a los niños de kinder a cuarto básico con dificultades en su aprendizaje ya sea de carácter transitorio o permanente.
- _ Cuenta con material didáctico, para el taller de educación Diferencial.

Debilidades:

- _ Bajo rendimiento en el SIMCE en años 2006 y 2007(280 y 340 puntos)
- _ Poco trabajo en equipo de docentes, por falta de horario disponible para ello.
- _ Falta de horas para U.T.P. y equipo de gestión.
- _ Un número elevado de niños(as) con trastornos específicos del aprendizaje, déficit de atención y con escasos hábitos de estudio, que no reciben el apoyo profesional necesario.(25% de alumnos por sala de kinder a cuarto básico)
- _ Poco tiempo dedicado al aprendizaje interactivo y lúdico, debido al alto número de alumnos por sala (40).
- _ Los planes y programas de estudio son sobrecargados y tienen poca relación con la vida del alumno(a).
- _ Falta de motivación de los niños(as) para lograr aprendizajes esperados.
- _ Escasa participación de la comunidad en el desarrollo educativo; falta de interacción entre los diferentes estamentos vinculados a la educación.

En relación a los padres

- _ Padres poco comprometidos con los aprendizajes de sus hijas(os).
Debido a su bajo o escaso nivel educativo.
- _ Débil participación de la familia en reuniones extracurriculares de la escuela.
- _ Poco ímpetu para experimentar y descubrir los alumnos(as), aprendizajes nuevos.
- _ Ausencia de los padres en el hogar (por largas jornadas laborales).
- _ Poca valoración de su herencia cultural (aprendizajes previos)
- _ Falta de información a los padres y apoderados en relación a los planes y programas y políticas de educación.
- _ Problemáticas familiares que han sido llevadas a cuentas por mucho tiempo, sin presentar atisbos de solución, es decir sin intervención de especialistas idóneos.

Descripción del proyecto

Las razones que impulsaron a trabajar en éste proyecto piloto tiene que ver con el hecho de pensar en nuestra misión como educadores: formar a nuestros alumnos tanto en los ámbitos: valóricos, sociales afectivos e intelectuales, para que estos puedan ser personas de bien, que sirvan a nuestra sociedad y puedan entender de manera mejor los conocimientos que se les enseñan en el colegio. En éste proceso de formación nosotros los profesores somos los encargados de entregarles las herramientas que contribuyan a que ellos se relacionen de mejor forma en un clima afectivo y de confianza; también mejorará notablemente la práctica pedagógica de los profesores(as), ya que al existir mayor armonía se consigue mayor concentración y asimilación de contenidos programados, de ésta forma se contribuirá a la creación de técnicas para la solución de conflictos en el aula y en otros entornos.

El hecho de que los profesores de los séptimos básicos se sienten a analizar sus diferentes puntos de vista y busquen soluciones en común acuerdo, y que los jóvenes se den cuenta de estas acciones y trabajen de una manera integral, colaboradora y en una misma línea con actividades interesantes para ellos, lo que conlleva la integración de lo aprendido hacia su vida cotidiana.

Estrategias

Además serán los profesores de segundo ciclo los que partirán analizando y practicando el método de resolución de conflictos en el aula con sus alumnos(as) por medio de: la comunicación asertiva, la negociación, la mediación y otras maneras alternativas para llegar al consenso y a la solución final del problema.

La puesta en marcha de este proyecto piloto el que se llevará a cabo en las horas de: jefatura, orientación y religión (2 a 3 horas a la semana) traería como ventaja:

_ Mejorar las relaciones entre los integrantes de la familia.

- _ Beneficiar la relación alumno(a) _ profesor(a) y entre grupo de pares.
- _ Favorecer el trabajo en equipo y escolar.
- _ Desarrollar la capacidad crítica.
- _ Fortalecer los valores de solidaridad, empatía con el otro, compañerismo y el respeto con el prójimo.
- _ Mejorar la autoestima.
- _ Servir de apoyo para el trabajo escolar de compañeros que presenten algún tipo de dificultad, ya sea de índole pedagógico como emocional.
- _ Mejorar la calidad de vida de los alumnos como también la de los docentes.
- _ Superar grados de agresividad e ira.
- _ Aprender a conocerse así mismo y a los demás.
- _ Desarrollar la capacidad de reflexión y autocrítica.
- _ Ejercitar la resolución de problemas, partiendo primero en un ambiente protegido para luego llevarlo a la práctica en todo lugar y contexto de la vida.
- _ Preparar al joven para la vida social y de carácter democrático.

Se espera con esta intervención que los alumnos y alumnas al participar de éste proyecto irán construyendo un cambio favorable de comportamiento a su vez se les hará más importante y significativo el pertenecer a éste grupo de pares, ya que aprenderán a tratarse de una manera digna y cálida, estableciendo lazos de afecto y confianza con el grupo curso y sus profesores. Frente a la pertinencia y a los costos, se que el proyecto es viable, ya que se sustenta de una buena base teórica, con la colaboración de los docentes (sobre todo los del segundo ciclo), alumnos(as) y apoderados, la que se extiende en base a tareas y reflexiones que deberán compartir los educandos junto a sus padres, será dentro del mismo horario de clases y por el momento no requerirá de personal externo.

De la familia se espera que cambien sus acciones erróneas (violencia verbal o física) cotidianas que utilizan en la crianza de sus hijos, reflexionando y reestructurando su manera de ver y sentir los problemas familiares, convirtiéndose en padres y madres apoyadores y estimulantes de climas afectivos y sociales más favorables, armoniosos concluyendo así la extensión de éste proyecto hacia los hogares.

Marco Teórico

Pubertad y desarrollo de la adolescencia en jóvenes entre 13 y 14 años.

Se abre ahora una etapa nueva e importante en la vida del niño(a).

En su transcurso los rasgos infantiles van a iniciar un proceso de progresiva desaparición y en su lugar se irán estableciendo, también paulatinamente, los caracteres que corresponden al adolescente. Dentro del proceso evolutivo que está viviendo, cumplir entre 12 y 14 años implica una transformación tanto física como psicoafectiva, lo que los sitúa con diferentes conductas y procesos que los ayudan a concebir más independencia y madurez.

Según los psicólogos sociales: Elena Infante y Oscar Mellado los jóvenes de esta etapa del desarrollo, se sienten más inquietos por ampliar sus conocimientos (no necesariamente académicos) y vivir nuevas experiencias las que adquiere en contacto con su medio social y siguiendo el ejemplo de personas o personajes que los identifiquen por sus ideales y forma de enfrentar la vida.

Desarrollo afectivo.

Un período de crisis.

La evolución del ser humano es un proceso continuo, que transita sin saltos ni interrupciones. Al llegar a la adolescencia sin embargo, el niño y la niña de tan solo uno o dos años atrás, debido a la influencia de las transformaciones corporales y a los cambios psíquicos que en estos momentos están incidiendo en el terreno afectivo, parecen haberse convertido en seres completamente distintos.

Según la psicología Freudiana (psicoanálisis) la autora Ana Freud postula que puede ser relativamente fácil situar el período de la pubertad, limitándolo a la aparición y consolidación de los cambios físicos y psíquicos que marcan el final de la infancia. ¿Cómo delimitar la adolescencia?: al alcanzar su punto culminante, se visualiza en primer lugar la tensión entre deseos inconscientes, pulsiones y prohibiciones.

En segundo lugar el conflicto permanente que se instaura entre el adolescente, la familia y la sociedad.

Las tensiones internas.

El incremento de la tensión psíquica hasta cotas insospechadas es el primer resultado de la reaparición de deseos inconscientes reprimidos durante la infancia. El preadolescente se halla mal preparado para resistir esta tensión, que ocasionalmente se descarga a través de actitudes antes desconocidas: egoísmo, crueldad, suciedad o dejadez.

En el momento álgido de la crisis pueden surgir ensoñaciones catastróficas y fantasías que magnifican imaginarios triunfos.

En los jóvenes de séptimo año A del colegio San José Obrero de Peñalolén, se puede observar de forma inmediata que las características más comunes de la adolescencia afloran en sus comportamientos y actitudes, mostrándose muchas veces: indolentes, egocéntricos y fantasiosos. Además parecieran no importarles los temas que se les habla u enseña, sin embargo están ahí, sentados poniendo de su parte para aprender las materias y a resaltar del resto de sus compañeros(as), a como de lugar, compitiendo por quién tiene más experiencias novedosas y arriesgadas.

El peso de la educación recibida

La mayor o menor dificultad que el adolescente pueda tener en doblegar la tensión interna y reconducir sus actitudes en términos más aceptables, dependerá en buena medida del modelo educativo que haya inspirado a sus padres y maestros durante la infancia. Si ésta ha sido excesivamente rígida o sobre protectora, puede adoptar dos actitudes opuestas: rebelarse violentamente o someterse renunciando a toda crítica.

En el adolescente no existen los términos medios las cosas son negras o blancas, todo se exalta más de la cuenta, debido a la intensidad de los sentimientos que transitan por su ser (debido a los cambios hormonales).

En busca de la propia identidad.

La preadolescencia aparece tras la pubertad y suele tener una duración máxima de dos o tres años. Es una etapa sumamente conflictiva para los jóvenes y también por efecto recíproco, para padres y maestros. Son inevitables y frecuentes los problemas escolares, los cambios profundos de carácter, la indolencia, la melancolía y hasta, en determinados individuos y ocasiones, la crueldad y la violencia.

En general se exageran características propias de la personalidad de cada persona.

Desarrollo de la inteligencia.

Aunque los conflictos que vive el adolescente constituyen episodios inevitables en el desarrollo del ser humano, los jóvenes sucumben temporalmente a la incertidumbre y a la ansiedad. En semejante situación reaccionan poniendo en juego sus recursos cognitivos, según Abraham Maslow (precursor de la psicología humanista): al ser desviados de su función original disminuyen temporalmente las facultades intelectuales del individuo.

Alumnos que hasta la fecha habían venido trabajando con resultados excelentes, demostrando en cada etapa un nivel óptimo de inteligencia, de repente entran en una fase de desconcierto y retroceso, tienen dificultades de comprensión y de concentración en clase y para realizar las tareas escolares en casa.

El razonamiento proporcional.

En el estadio de las operaciones formales el niño y la niña descubren el concepto de proporcionalidad y aprenden a operar con proporciones.

Jean Piaget ha explicado la forma en que el niño va avanzando a través de sucesivas etapas, hasta adquirir el concepto de proporcionalidad.

Observando, por ejemplo, el comportamiento de una balanza, ha de descubrir inicialmente el equilibrio producido por dos pesos iguales, seguidamente experimentarlo en función de la distancia de los pesos al centro, y por último relacionar las dos causas con la igualdad de efectos.

A medida que va adquiriendo habilidades cognitivas, que al joven lo llevan a aprender de forma menos concreta, acercándose hacia lo abstracto, de lo deductivo a lo inductivo, siendo más capaz de reflexionar y analizar todos los eventos nuevos encadenándolos con los aprendizajes anteriores.

El egocentrismo racional.

El adolescente vive inicialmente un período de egocentrismo intelectual durante el cual tiende a creer que sus teorías y reflexiones son poco menos que todopoderosas (C. Jeung, sucesor del Psicoanálisis). Esta actitud tendrá no obstante poca vigencia, y desaparecerá en cuanto el individuo descubra que la razón no está para oponerse a la realidad, sino para interpretarla y transformarla.

Desarrollo de la personalidad.

Entre los 12 y 14 años, la verdadera conducta adolescente empieza a manifestarse. Desde ese momento y hasta el establecimiento de la edad adulta, que tiene lugar entre los 18 y 20 años aproximadamente, los jóvenes van a debatirse entre dos mundos difícilmente conciliables; el mundo infantil y el mundo de los adultos.

Según Erickson una serie de importantes transformaciones, a lo largo de estos próximos años, van a descubrirse en la vida del individuo, introduciendo grandes cambios tanto en el aspecto físico como en los rasgos característicos que contribuyen a configurar su personalidad.

Además de las modificaciones corporales, el progresivo acercamiento a la sexualidad adulta, los grandes y decisivos movimientos en la esfera afectiva y sentimental, la aparición de amistades exclusivas, el paulatino e inevitable alejamiento del círculo familiar, el rechazo a las ideas establecidas, la búsqueda de la originalidad, las primeras reflexiones serias referente al

porvenir profesional y al futuro personal....Éstos y otras manifestaciones son las pautas que conforman al típico carácter adolescente.

El aislamiento y la reflexión.

Los adolescentes se sienten desconcertados ante su inminente incorporación al mundo de los adultos. Muchos acontecimientos tienen lugar por primera vez en sus vidas y no todos pueden ser asimilados de inmediato.

El adolescente tiene una necesidad de aislarse en muchos momentos de su vida.

Esta tendencia a la introspección suele conferir a los niños entre 13 y 14 años aproximadamente, dando un aspecto sombrío que los padres pueden no comprender y, en consecuencia no respetar.

Hay que tener en cuenta: el aislamiento es, en muchos momentos, una necesidad vital para el adolescente, que necesita analizar críticamente sus pensamientos y sus emociones.

Los conflictos familiares.

A partir de estos momentos, y hasta que los adolescentes hayan dejado la niñez definitivamente atrás y adquirido un concepto distinto de la realidad, más adulto, las críticas dirigidas contra los progenitores pueden ser poco menos que incesantes e inspiradas por motivos muy diversos.

Los primeros conflictos que vive el adolescente con sus familiares afectan a aspectos superficiales de la cotidianeidad: la forma de pensar y vestir de los padres, sus rutinas, sus costumbres, el cuidado de la ropa y la habitación, los horarios, las salidas, etc. La preocupación por temas de más trascendencia se manifestará algo más tarde.

La propia personalidad.

La palabra personalidad encierra un significado casi mágico para el adolescente, que cada vez tendrá más en cuenta la opinión que de él o ella puedan formarse los demás. Es en esta etapa en que el adolescente busca su identidad y la asocia a pertenecer a diferentes grupos o tribus urbanas, transformando toda su apariencia física en una moda o estilo personal.

La escuela.

El púber y el adolescente, cada vez más introducidos en el medio social de los adultos, llegan por su cuenta a la conclusión de que lo que se les enseña en la escuela ha de serles de verdadera utilidad, y rechazarán en consecuencia aquellas materias en las que no vean aplicación.

El adolescente debe sentir que lo que aprende lo utilizará con buenos beneficios para su vida y necesita ver pronto la práctica de las teorías, de lo contrario se desmotiva y busca otras alternativas, las cuales no siempre son las mejores.

La función del profesor(a.)

Para el adolescente, el profesor ha dejado de estar sobre un pedestal, poseyendo la ciencia infalible y la autoridad incontestable, y es visto como una persona más que ejerce su profesión. Se le exige, además de un conocimiento profundo de las materias que imparte y un método eficaz de enseñanza, que sea capaz de actuar ante la clase con la máxima equidad. El MINEDUC y el Ministerio de Educación, es el encargado de supervisar que este derecho a la buena calidad educativa se cumpla, es por esta razón que hoy en día se evalúa a los profesores, para que ellos sean los transmisores de una buena enseñanza.

La profesión y el futuro.

Pocos niños(as) a los 13 o 14 años tienen una idea definida de la profesión que les gustaría ejercer en el futuro, pero ya están empezando a pensar seriamente en ello por primera vez. El tema surge repentinamente, en las conversaciones entre amigos y con los padres y profesores. Es por este motivo que el colegio San José Obrero, les ofrece una ayuda vocacional en base a test y cuestionarios, para que elijan el tipo de liceo que más les ayude para concretar sus logros en la enseñanza media; sean estos comerciales, textiles, industriales o científico humanista.

Comportamiento escolar a los 13 y 14 años.

El escolar de 13 años contempla desde su recién adquirida madurez, con aires de superioridad, los juegos y travesuras de los niños de 11 y 12 años, aunque no renuncia a ellos en muchos momentos. En el curso siguiente se comportará con más equilibrio y sensatez en el terreno personal, pero puede ser, al mismo tiempo, más explosivo y alborotador en el aula.

Debido a los cambios hormonales, es más difícil controlar los comportamientos espontáneos y explosivos.

Es por este hecho que hemos decidido buscar alternativas, para manejar situaciones de tensión y conflicto dentro de la sala de clases, permitiendo una mejor convivencia escolar, ayudándolos a superar sus temores y dificultades; tanto en los ámbitos social como intelectual.

En tanto que ésta etapa del desarrollo es compleja y delicada hemos decidido abordar los conflictos más reiterados y perturbadores del proceso escolar y social mediante diferentes estrategias para resolver problemas.

A continuación les presentaremos diferentes maneras de abordar la resolución de conflictos en el aula.

La resolución de conflictos en el aula

La resolución de conflictos en el aula, responden a una necesidad de buscar herramientas como: la comunicación asertiva, la negociación, la mediación, la resolución alternativa de disputas entre otras formas de enfrentar situaciones problemáticas.

Deseamos dar un análisis descriptivo hasta llegar finalmente a intervenciones prácticas. Lo que pretendemos es buscar modos más efectivos de abordar conflictos, encontrando recursos para avanzar en el trabajo cotidiano y de paso mejorar el clima afectivo, social y cognitivo del entorno estudiantil.

La violencia en la escuela San José Obrero, particularmente de él séptimo año básico, ha llegado a niveles de mucha dificultad para encontrar consenso y sosiego. Las nociones de responsabilidad, tolerancia y respeto por el otro compañero han llegado al límite de solo centrarse en el individuo y no se logra empatía y comprensión de su grupo de pares y los profesores a cargo del curso se han sentido sobrepasados por esta situación.

Debido a estas razones se ve perjudicado el buen desarrollo de las clases lo que se ve reflejado en el rendimiento bajo que tiene éste curso (el que promedia entre el 4,3 y el 5,4.)

Incluir las técnicas de resolución de conflictos en el sistema educativo, es una vía por la cual la orientación del programa de estudios utiliza la transversalidad de los objetivos fundamentales. Da sustento al camino de la solución de problemas a través de la colaboración de todos los actores involucrados en el proceso, la negociación, la mediación y un sistema de comunicación social asertiva, entre otras técnicas.

Aceptar las diferencias e incrementar las capacidades de resolución de conflictos es una tarea ardua y constante que debe partir con la enseñanza desde pequeños basándose en técnicas y ejemplos de vida.

Deben participar en este desafío todos los miembros del segundo ciclo de la comunidad escolar, para que ellos sean parte del esfuerzo que se requiere

para elevar las relaciones humanas y permitir así mejorar la calidad de la educación: tanto en sus programas pedagógicos como en la buena y atenta comunicación.

Es tarea del profesor y de la familia servir de ejemplo y trazar los lineamientos de un plan de acción. Actuando y enseñando las ideas y las prácticas de la resolución de conflictos y comunicación social.

Los docentes pueden contribuir a la reducción de la violencia y la creación de aulas pacíficas para las generaciones futuras.

“Kreidler plantea que los docentes están en una posición única no sólo para ver los efectos de la violencia sobre los niños y jóvenes en su conducta, sino también para hacer algo al respecto, enseñando técnicas para la gestión de paz”. Coleman McCarthy ha explicado por que es vital enseñar la resolución de conflictos en nuestras escuelas: “Estudiar la paz a través de la no-violencia tiene tanto que ver con sacar las bombas de nuestros corazones, como con sacarlas del presupuesto del ejercito o la guerra”.*

Otra orientación hacia la resolución de conflictos dirigida al contexto educativo es el concepto de Kreidler del aula pacífica (1984), ámbito que posee las siguientes cinco cualidades:

Cooperación. Los niños y preadolescentes aprenden a trabajar juntos y confiar el uno en el otro, ayudarse y compartir.

Comunicación. Los niños y jóvenes aprenden a observar atentamente, comunicar con precisión y escuchar con sensibilidad.

Tolerancia. Los niños y jóvenes aprenden a respetar y valorar las diferencias entre la gente y a comprender el prejuicio y cómo funciona.

Expresión emotiva positiva. Los niños y jóvenes aprenden el autocontrol y a expresar sus sentimientos, particularmente la ira y la frustración, de maneras que no sean agresivas y destructivas.

Resolución de conflictos. Los niños y jóvenes adquieren la capacidad necesaria para responder en forma creativa al conflicto en el contexto de una comunidad que les da apoyo y cariño.*

*píe de páginas 93_94 del libro:" Resolución de conflictos en las escuelas de: K. Girard y S. J. Koch".

En su libro Crear la escuela pacífica, Bodine, Crawford y Schrupf (1994) desarrollan el concepto de Kreidler, describiendo una escuela pacífica donde existen dos objetivos importantes: "Primero, la escuela se convierte en un medio más pacífico y productivo en el que los estudiantes y los docentes pueden centrar su atención en la cuestión real de aprender y divertirse. Segundo, los estudiantes y los adultos adquieren capacidades vitales esenciales que los beneficiarán no sólo en la escuela sino también en el hogar, en su barrio y sus roles actuales y futuros como ciudadanos de una sociedad democrática"*.

Es el anhelo de profesores y alumnos, poder conseguir climas aptos para propiciar el buen aprendizaje y una armónica convivencia escolar. Es el continuo trabajo que se establece a lo largo del año, y es en sí lo que más estrés produce a los profesores, verse enfrentados día a día a momentos de tensión y exigencia.

El conflicto

El conflicto siempre ha existido y comienza con un desacuerdo ya sea por ideas intereses o principios, se produce un malestar con el otro(a) y esto puede derivar por un buen o mal término, todo depende de las soluciones y acuerdos que las partes interesadas tomen. Ahora bien, no siempre se intenta buscar una solución justa para ambas partes, es allí donde comienza a crearse un ambiente tenso, una mala comunicación, un conflicto. *

Algunas referencias del concepto de conflicto que presenta el ministerio de educación son:

*Píe de páginas (extracto) 94 y 95, del libro" Resolución de conflictos en las escuelas, de los autores: K. Girard y Susan J. Koch".

_ “El conflicto es un desacuerdo de ideas, intereses o principios entre personas o grupos “(en el momento del conflicto las partes perciben sus intereses como excluyentes)”

_” Es un proceso que expresa insatisfacción, desacuerdo o expectativas no cumplidas de cualquier intercambio dentro de una organización”.

_” El conflicto es la divergencia de intereses actuales de las partes, no pueden alcanzarse simultáneamente”.

Por otro lado, Suárez Marín agrega que el conflicto es: “una incompatibilidad entre conductas, percepciones, objetivos y afectos entre individuos y grupos, que definen estas metas como mutuamente incompatibles. Puede existir o no una expresión agresiva de esta incompatibilidad social. Dos o más partes perciben que en todo o en parte tienen intereses divergentes y así lo expresan”.

Todo conflicto posee un proceso y todo proceso posee etapas. Un conflicto comienza cuando una parte, ya sea en forma intencional o no, invade o afecta algún aspecto psicológico, físico o territorial de la otra parte.

Las etapas para resolver un conflicto son

Conocimiento: en ella las partes reconocen tener necesidades o valores incompatibles. Ambas partes se confrontan y toman posiciones opuestas, de modo que surge un alto nivel de tensión donde prima el miedo, la agresión o ataque o también una reacción de autodefensa.

Diagnóstico: en esta fase ambas partes evalúan si el conflicto tiene que ver con sus necesidades y valores. Ya que si tiene que ver con las primeras las consecuencias serán concretas y tangibles (propiedad, dinero, salud, tiempo, etc.) y si tiene que ver con valores estarían atacando algo intangible, pero no menos importante (el respeto, la imagen profesional, el status, etc.)

Reducción del conflicto: en esta fase se supone que ambas partes bajan el nivel de energía emocional e intentan comprender las diferencias o divergencias que mantienen el conflicto, para poder manejarlo. Aquí ambas partes deberían estar de acuerdo en reducir la conducta destructiva y las

actitudes y sentimientos negativos del uno hacia el otro. Debería haber una aceptación recíproca de sus diferencias.

Solución del problema: aquí ambas partes intentan buscar una solución que satisfaga los intereses principales de cada una. Esto se consigue escuchando reflexivamente al otro para asegurarse de la comprensión, cuidando de mantener la relación, distinguiendo entre posiciones e intereses y buscando resultados mutuamente beneficiosos.

Construcción del acuerdo final: aquí ambas partes aceptan e implementan en el acuerdo, que se supone sea mejor que seguir con las hostilidades. Se propone restaurar la relación perdida siempre y cuando sea posible.

Como podemos observar según nuestra experiencia diaria, evitar un conflicto es imposible, por lo cual lo importante es como abordamos y resolvemos el o los conflicto(s) de una manera justa y adecuada.

Según G. Levinger hay seis posibles maneras de tratar un conflicto

Dominación: es el que va a la conquista a toda costa, ya sea por medios físicos o psicológicos para imponerse.

Capitulación: es quien cede a la demanda del otro.

Abandono: es quien se aleja del conflicto para no estar involucrado.

Inacción: es quien espera que el tiempo solucione las cosas y permanece sin hacer nada.

Negociación: es quien hace ofertas para llegar a una solución de común acuerdo.

Intervención de un tercero: es quien siendo neutral ayuda a los involucrados a ponerse de acuerdo.

De aquí podemos vivenciar y observar que según la manera de buscar soluciones en conjunto, también encontraremos estilos diversos de comportamientos y diferencias en los caracteres de las personas.

Debido a estas situaciones es que como profesores debemos preocuparnos de éste tema ya que somos los encargados en comunión con la familia de moldear comportamientos y enderezar los malos hábitos e interacciones

sociales negativas de las formas de ser de nuestros alumnos(as.) Como aquí se expresa existen personas dominantes, personas que ceden, personas que se alejan del conflicto; que no quieren involucrarse, personas inactivas; que no hacen nada para solucionar su conflicto, personas negociadoras que buscan alternativas para un acuerdo y personas mediadoras; que son neutrales y ayudan a otros a ponerse de acuerdo.

Debemos ayudar a nuestros niños y jóvenes a conseguir sus logros de la mejor forma; que en general se consigue con la negociación y la intervención de una persona capacitada. Esperando que con una buena y acertada intervención interpersonal bajen los niveles de violencia y desorden escolar, fomentando el aprendizaje y la sana convivencia.

Concepto de comunicación asertiva.

Existe una relación directa entre el proyecto y la comunicación asertiva, el que se ve conectado por la teoría de la comunicación, en el cual el mensaje tiene resonancia circular la cual provoca un efecto en quien lo emite y en quien lo recibe. Hay interacción en el proceso comunicativo, ya que toda conducta implica un mensaje.

La comunicación facilita al mediador permanecer alerta a los mensajes que le envían las partes involucradas en el conflicto.

Rafael Echeverría (especialista en lenguaje y fonoaudiología) considera tres postulados con respecto al lenguaje, es decir nuestra manera de expresarnos para transmitir información: “considerar a los seres humanos como seres lingüísticos, al lenguaje como generativo”, es decir, que crea realidades y que nosotros nos creamos a nosotros mismos en el lenguaje y a través de él.

El lenguaje tiene dos caras importantes para el proceso de comunicación asertiva: hablar y escuchar. Estamos acostumbrados a hablar, a decir lo que pensamos, sentimos o creemos, pero ¿ a escuchar lo que otros nos dicen?. De allí parten muchas veces los conflictos, ya que no sabemos escuchar; escuchamos solo lo que queremos y no lo que realmente es.

El otorrinolaringólogo Frances Alfred Tomatis: explica los problemas que impiden la habilidad de escuchar, existe una diferencia entre oír y escuchar.

Oír la percepción pasiva de los sonidos, mientras que escuchar es un acto voluntario que requiere del deseo de usar el oído para enfocar los sonidos seleccionados.

Escuchar tiene una raíz biológica, pero pertenece al dominio del lenguaje y se realiza en las interrelaciones con los otros.

El doctor Lair Ribeiro, quien ha hecho estudios sobre la comunicación eficaz nos afirma “quien controla una conversación no es quien habla sino quien escucha”.

Las investigaciones de neurolingüísticas afirman que sólo un 7% de la capacidad de hablar o la palabra influye en los demás; tomando un rol mucho más importante el lenguaje corporal con un 55% y luego el tono de voz que empleamos en un 38%. Entonces para lograr una comunicación eficaz, no solo dependemos de la palabra, sino mucho más aún influye la forma como nos expresamos corporalmente, es decir debemos utilizar gesticulaciones que ayuden a entregar nuestro mensaje para que sea más activo.

Dentro de los programas neurolingüísticas hacen todo un estudio del movimiento de nuestros ojos, debido a que se afirma que “los ojos son las ventanas del alma”, esto quiere decir que cuando hablamos es relevante nuestra mirada, ya que muchas veces con la voz estamos afirmando algo, sin embargo nuestros ojos dicen lo contrario.

También la neurolingüística nos habla de la simetría corporal, que se refiere a que el emisor debe tomar una postura de espejo con su receptor, es decir reflejarse con su interlocutor, por ejemplo debe sentarse al mismo nivel o moverse parecido.

El doctor Lair Ribeiro afirma que para lograr una comunicación eficaz se debe dominar tres tipos de lenguaje: el visual, el auditivo y el kinestésico.

Debemos siempre crear un Rapport (sintonía, empatía) con nuestro interlocutor, es decir, encontramos con la otra persona, donde ella está. Es decirle en forma verbal o no: soy igual que tú, puedes confiar en mí.

El doctor Lair Ribeiro nos dice que para lograr una comunicación eficaz debemos considerar seis aspectos muy importantes:

Modo adecuado a cada situación, o sea, quien desee que su mensaje llegue debe adecuarse a cada situación.

Poder personal, es decir, la capacidad propia que se tiene para influir en los demás.

Tono de voz, representa 38% de la capacidad de influir en los demás en el proceso de comunicación.

Fisiología, aspecto corporal, la forma como nos expresamos corporalmente.

Contexto psicológico, aquí cabe la autoridad, la confianza, el consenso y el compromiso que deben tener el emisor y el receptor.

Método socrático, lo más importante no es saber, sino preguntar.

También nos habla que existen dos claves para tener éxito en la Comunicación:

Dar más de lo que se recibe para que los demás crean en nosotros.

Aprender a aprender: darse cuenta de lo que uno no sabe o no conoce, tener conciencia de que algo no sé o no conozco; de esta forma sólo podré aprender, con la base de que no sé.

El mismo autor agrega que para enseñar una comunicación efectiva se deben usar cinco técnicas:

Del impacto: crear una situación de sorpresa, de impresión fuerte e inesperada, pues esto logrará atraer la atención del oyente.

De la repetición: cualquiera de nosotros aprende con más facilidad cuando el método se basa en repeticiones bien dosificadas. *

*Resúmenes de: Rafael Echeverría, Ontología del lenguaje, año 1994, pág. 11.

Alfred Tomatís, El oído y el lenguaje, año 1996, pág.12.

Lair Ribeiro, La comunicación eficaz, año 1994, pág. 13.

De la utilización: sólo asimilamos aquellos conocimientos que utilizamos en nuestra vida.

De la interiorización: el conocimiento verdadero es el que pasa a formar parte de nosotros y deja de ser una referencia externa.

Del refuerzo: todo aprendizaje debe acrecentarse día a día.

Entenderemos que existe comunicación efectiva cuando se presentan los siguientes elementos entre ambos interlocutores:

oírse y escucharse

conversar y convencer

conocer y comprender el mensaje

existir confianza y compromiso entre emisor y receptor

comprender la misión (mensaje) que el emisor pide y cumplirla como la pide

Todos estos métodos y experiencias de aprendizajes buscan mejorar el clima escolar por intermedio de fortalecer y desarrollar las habilidades sociales y de comunicación en los niños(as) y jóvenes.

Es común que los jóvenes del séptimo básico, no sepan comunicarse y entender sus propios mensajes, lo que ocasiona reacciones violentas, molestia y poca tolerancia para ponerse de acuerdo en tareas, trabajos o simplemente en juegos recreativos y conversaciones habituales para realizar diferentes panoramas.

Estos estudios y prácticas me alientan a pensar en la importancia que tiene difundir estas estrategias de mediación, conocerlas y aplicarlas a nuestra labor docente, especialmente ponerlas en práctica desde que los niños son pequeños(as), ya que es en este tiempo donde se inculcan y proyectan las habilidades sociales, hábitos de estudio y disciplina para ordenar las actividades de la vida y poder comprender los mensajes que da el emisor y este recepcionar en concordancia a la transferencia comunicativa que se produce.

Inteligencia emocional

En toda relación e interacción humana es probable que estén presentes las emociones y que influyan en el curso de los eventos, reconocer y comprender el rol de las emociones en la resolución de conflictos es esencial, ya que nos permite ver la raíz del problema y definir que sentimiento está aflorando en aquella circunstancia. Los componentes emocionales del conflicto incluyen ira, desconfianza, suspicacia, desprecio, resentimiento, temor, rechazo, etc.

Además de comprender y escuchar las emociones del otro, estas deben ser entendidas y aceptadas (Bolton).

Para manejar las emociones Fisher, Ury y Patton recomiendan varios pasos a seguir:

Reconocer y entender las emociones de todos los involucrados, incluyendo las suyas;

Hacer explícitas sus emociones y reconocerlas como legítimas;

Permitir que el otro bando se descargue:

No reaccionar frente a estallidos emocionales.

Seguir con esta guía ayuda a la resolución de conflictos ya que permite: auto evaluar el propio estado emocional y el del otro, aportando un nivel de comprensión importante, abre un espacio para la discusión, se permite la expresión de sentimientos logrando establecer información real y precisa.

Las autoras: Kathryn Girard y Susan J.Koch, establecen que en toda conducta humana, existe un factor emocional que subyace frente a todo sistema comunicativo y este marca la diferencia entre los buenos y malos sentimientos que existan entre unos y otros y es aquí donde se encontrará el centro de todas las causas de los problemas.

Enseñarles a ser empáticos

La empatía es, según Daniel Goleman, autor de numerosos libros sobre el tema (La inteligencia emocional), la piedra angular del reconocimiento de las emociones.

La psicóloga Neva Milicic considera a la empatía como agente socializador y afectivo para: los niños, adolescentes y adultos ya que por medio de esta les es posible establecer sintonía con lo que sienten los demás, y comprender lo que les sucede a otros desde la perspectiva emocional.

Un niño empático no podría ser cruel con un amigo, por que se conecta con las emociones que siente su compañero; posiblemente será cuidadoso con lo que hace y dice, y así será aceptado por sus amigos.

La empatía está muy relacionada con la comunicación no verbal.

Hay una percepción, que en las personas empáticas es muy certera, de lo que expresan los gestos. Un ceño fruncido o una sonrisa triste son señales que muestran lo que está sintiendo la otra persona.

Para desarrollar una conducta optimista, los niños deben haber vivido en una familia en que los padres hayan tenido una conexión emocional empática con ellos. La matriz emocional de la empatía se aprende en la familia y se desarrolla en forma temprana, cuando el niño percibe que sus emociones son comprendidas por los adultos. Cuando se empatiza, se comprende lo que le pasa al otro, no se le juzga. Cuando a un niño le va mal, podrá decirle: “ Te debes sentir triste, defraudado”. No sería empático responder: “Cómo te ibas a sacar mejor nota con lo poco que estudiaste”. Un comentario así hará que el niño no se sienta comprendido.

Una de las formas más eficientes para enseñar a los niños a ser empáticos es desarrollar en ellos la capacidad de escuchar, y para ello deben haber tenido la experiencia de ser escuchados. Escuchar supone tener contacto visual con el otro; para lograrlo es necesario detenerse y parar en lo que se está haciendo para mirar o escuchar lo que el niño o el adolescente quiere mostrar. No se trata de entender lo que dice, sino cómo lo dice. Ser capaz de sentir lo que le pasa al niño(a) y expresarle con un gesto o una frase que uno comprende lo que siente y lo que le pasa.

Con el tiempo, ése niño o adolescente aprenderá que la gente expresa sus sentimientos de manera muy diversa, y alguien cuando se enoja puede amurrarse, en tanto que otro lo expresará gritando, y un tercero lo ocultará cuidadosamente.

Ir tomando conciencia de las emociones de los otros es un aprendizaje emocional de la mayor importancia para tener buenos amigos y para convertirse en una buena persona, capaz de sintonizar con las emociones de los otros, ayudándoles cuando están tristes y compartiendo sus alegrías cuando les suceden buenas cosas.

La empatía y la compasión

La empatía es la piedra angular de la inteligencia emocional, escrita por Daniel Goleman. Esta habilidad del dominio interpersonal es la que nos permite conectarnos y entender emocionalmente lo que está sintiendo y pensando la persona que está al frente.

Es sabido que las personas que son poco empáticas, además de ser poco aceptadas socialmente, pueden hacer mucho daño por que no se conectan con el sufrimiento de los otros, situación que se da frecuentemente en las escuelas, frente al hostigamiento entre compañeros(as).

La compasión es un sentimiento más profundo y sublime que nos permite: perdonar, sentir amor, entender lo que le pasa al otro(a), vivir su dolor y alegría acompañándolo y por sobre todo comprendiendo su propia forma de ver la vida, sin imponer ni criticar.

Aprender a perdonar

En muchas ocasiones, en el transcurso de nuestra vida, habrá personas que actuarán en forma que estimaremos poco justa con nosotros, o que cometerán errores voluntaria o involuntariamente, que nos causarán daños de diversa magnitud. Y ciertamente es normal y deseable razonar a estas situaciones.

Pero quedarse pegados en ellas es dañino para la estabilidad emocional y para las relaciones con el mundo externo.

Hay que aprender a perdonar, no sólo por el bien de los otros que son los eventuales agresores, sino que por el bienestar personal, ya que es muy desgastante desenergizante acumular resentimientos.

Quedarse “pegado” en estos temas no favorece el crecimiento personal.

No necesariamente hay que olvidar lo sucedido, pero no hacer que esa rabia que produce la injusticia o el daño recibido se transforme en el único motivo de vida o en una preocupación central que nos disminuya la alegría de vivir. Cuando el daño recibido es muy grande, a veces hay que aprender a vivir con ello. En la medida de lo posible es deseable aclarar lo sucedido con la persona que le ha hecho daño y ver cuáles son las reparaciones posibles.

Perdonar no es dejar impune las faltas cometidas, sino que aceptar las disculpas y escuchar las razones de la persona que nos hirió. Si la ofensa no es muy grave, ver qué se aprendió de esa experiencia, puede ser un mecanismo reparador. Reconocer que habrá muchas ocasiones en que también nosotros vamos a tener que ser perdonados nos hará más tolerantes. Por lo tanto, un niño que aprende a asumir una actitud de tolerancia y perdón, podrá reestructurar más rápido sus relaciones después de un conflicto.

Los niños(as) aprenden a perdonar observando la actitud con que sus padres enfrentan los errores y las equivocaciones de sus hijos y de otras personas. Si ven en ellos jueces implacables, descontrolados y que están constantemente echando en cara los errores cometidos con anterioridad, difícilmente se perdonará a sí mismo, y las personas que no aprendan a perdonarse pueden caer fácilmente en actitudes autodestructivas.

La capacidad de perdonar es un don, pero también puede aprenderse, y es un aprendizaje que hará que sus hijos sean mejores personas y sin duda más felices se les hará la vida.

Errores educativos y la inteligencia emocional (resumen.)

En la educación de los hijos como en cualquier actividad que se desarrolle, no es posible no cometer algunos errores. Lo que importa es que los errores que se cometan no sean ni tan graves ni tan reiterados, que se transformen en estilos de crianza que terminen siendo dañinas para el desarrollo infantil.

Todos los padres quisieran tener una buena conexión emocional con sus hijos, pero hay diversos factores que dificultan el logro de esta conexión. A veces, por el apremio en que se vive, no hay tiempo para fijarse en las claves sutiles de la comunicación, que dan cuenta del mundo emocional de los niños y los adolescentes, o a veces se estima que ciertas conductas emocionales, que ellos presentan son suerte de manipulación por ejemplo.

El acoger y tratar de entender el porqué de las emociones permite conocer la situación de abuso y conseguir la ayuda apropiada.

La conexión con las emociones de los niños y jóvenes crea un vínculo emocional que explica no sólo una buena relación padre e hijo, sino que será una matriz de relación que ayudará a los hijos(as) a conectarse emocionalmente con las otras personas con las que interactúa.

La conexión emocional requiere tiempo y dedicación, estar alerta a las necesidades de los hijos, aprender a interpretar las claves emocionales de los niños y sus gestos. Los niños deben encontrar padres que les den respuestas a sus emociones, que estén dispuestos a detener sus actividades, cuando el niño o la niña quieren mostrarles o contarles algo. Los hijos necesitan sentir que sus padres están disponibles y tienen tiempo para acoger sus sentimientos. Un hijo debe sentir que recibe gestos amorosos y respuesta a su mundo emocional, así crecerá con la sensación de estar vinculado emocionalmente con sus padres y aprenderá a vincularse.

La inteligencia personal no debería ser pasada por alta, ya que nos entrega sentido común e intuición. Una investigación hecha por: Sternberg, dice que la inteligencia social es distinta de las capacidades académicas y al mismo tiempo, es una parte clave de lo que hace que a la gente le vaya bien en el aspecto práctico de la vida.

No sacamos nada con ser muy cerebrales en enfrentar la vida y en la toma de decisiones, ya que la intuición, la emoción interna nos guía hacia el buen camino y nos impulsa a comprender mejor los hechos y situaciones que suceden a menudo, está capacidad tan innata en los seres humanos, se esta perdiendo debido a la manera de vivir rápida, sin escucharnos ni a nosotros mismos, nuestro “Yo interior”, ni a pararnos a reflexionar sobre todas las realidades y procesos que nos toca vivir.” *

Salovey y Gardner en su definición básica de inteligencia emocional amplia estas capacidades a cinco esferas principales:

Conocer las propias emociones, llamada también inteligencia intrapersonal, es la capacidad de formar un modelo preciso y realista de uno mismo y ser capaz de usar ese modelo para operar eficazmente en la vida. Es reconocer un sentimiento mientras ocurre, es la capacidad de controlar las emociones de un momento a otro, es la pieza clave de la inteligencia emocional. Gardner señala que el núcleo de la inteligencia intra personal es el auto conocimiento el que nos guía hacia el acceso a los propios sentimientos y la capacidad de distinguirlos y recurrir a ellos para guiar la conducta.

Manejar las emociones. Manejar los sentimientos para que sean adecuados es una capacidad que se basa en la conciencia de uno mismo. Las personas que carecen de esta habilidad luchan constantemente contra sentimientos de aflicción, mientras aquellos(as) que la tienen desarrollada pueden recuperarse con mucha más rapidez de los revesos y trastornos de la vida.

La propia motivación. Ordenar las emociones al servicio de un objetivo es esencial para prestar atención, para la auto motivación, el autodomnio y la creatividad. El autodomnio emocional, postergar la gratificación y contener la impulsividad, sirve de base a toda clase de logros. Las personas que tienen esta capacidad suelen ser mucho más productivas y eficaces en cualquier tarea que emprendan.

Reconocer emociones en los demás. La empatía, otra capacidad que se basa en la autoconciencia emocional, es la habilidad fundamental de las personas.

*Texto Resumen de la revista Ya; escuela para padres, escrito por la psicóloga Neva Mílicic, en enero y febrero del año 2008.

Esta inteligencia se le conoce como interpersonal y esta es la capacidad para comprender a los demás: que los motiva, cómo operan, como trabajar cooperativamente con ellos. Gardner señala que el núcleo de la inteligencia interpersonal incluye las capacidades para discernir y responder adecuadamente al humor, el temperamento, las motivaciones y los deseos de los demás.

Manejar las relaciones. El arte de las relaciones es, en gran medida, la habilidad de manejar las emociones de los demás. Estas capacidades son las que rodean la popularidad, el liderazgo y la eficacia interpersonal. Las personas que se destacan en estos desempeños logran realizar cualquier actividad que dependa de la interacción serena con los demás.

Por supuesto que las habilidades en cada persona son diferentes y estas interactúan a la vez de distintas maneras, saber que habilidad tenemos desarrollada innatamente nos permite darnos cuenta de nuestras virtudes y falencias y nos avisa a la vez lo que aún debemos aprender.

Procedimientos alternativos de resolución de disputas

La resolución alternativa de disputas incluye un espectro de procedimientos que emplean técnicas de comunicación y pensamiento creativo para generar soluciones voluntarias aceptables para los participantes en una disputa. A diferencia de las respuestas agresivas al conflicto, este enfoque no solo permite acuerdos más creativos y mutuamente satisfactorios, sino también mantener y mejorar las relaciones entre personas que inicialmente están en desacuerdo.

El supuesto fundamental de esta estrategia es que los procedimientos de resolución de conflictos: la negociación, la mediación y la creación de consenso, deben ser estudiados, observados, actuados y practicados antes de que se los pueda usar efectivamente y un alto nivel de capacitación en el uso de esos procedimientos, es esencial particularmente para los educadores que introduzcan estas técnicas a la enseñanza y otras actividades educativas.

Este sistema de resolución de conflictos permitirá a quienes aprenden:

- _ Comprender los pasos de los procedimientos de negociación en colaboración.
- _ Explorar técnicas de negociación.
- _ Entender el procedimiento de mediación.
- _ Explorar las técnicas de mediación.
- _ Entender el procedimiento de creación de consenso.
- _ Explorar las técnicas de creación de consenso.
- _ Examinar y aplicar los procedimientos de negociación, mediación y creación de consenso en el contexto escolar.
- _ Entender el impacto de la cultura y el poder sobre el conflicto y los procesos de resolución de conflictos.

Girard, Rifkin y Townley; sintetizaron las terminologías básicas en la resolución de conflictos las que se verán a continuación:

a) Negociación. Resolución de problemas o negociación voluntaria, llevada a cabo directamente entre las partes para llegar a un acuerdo conjunto sobre preocupaciones comunes. Para negociar un factor determinante es la buena voluntad de todos los involucrados.

b) Conciliación. Negociación voluntaria con ayuda de un tercero que sirve para reunir a las partes para hablar o que transmite la información entre las partes. Es un proceso informal que emerge del contexto social u organizacional de la disputa y que se lleva a cabo entre gente que se conoce. Al igual que la negociación la colaboración y voluntad de las partes va indicar el éxito del procedimiento para llegar a la solución del problema.

c) Mediación. Participación voluntaria en un proceso estructurado en el que un tercero neutral ayuda a las partes a identificar y satisfacer sus intereses en relación con la disputa. Es un proceso estructurado formalmente que debe ser solicitado y es conducido por mediadores que pueden ser extraños para las partes.

Búsqueda de datos. Investigación conducida por un tercero neutral que resulta en la recomendación de un acuerdo.

d) Arbitraje. Participación voluntaria o requerida en un procedimiento, de explicar, presentar y justificar necesidades, intereses o posiciones y que resulta en un acuerdo obligatorio o recomendado decidido por un tercero neutral.

Negociación en colaboración

La negociación es un procedimiento de solución de problemas en el que dos o más personas discuten voluntariamente sus diferencias e intentan llegar a una decisión conjunta sobre sus preocupaciones comunes. En el ámbito educativo, las negociaciones se dan entre docentes y alumnos, entre administradores y profesores, entre distintos departamentos, y entre las escuelas y los padres.

La negociación requiere que los participantes identifiquen puntos en los que difieren, se transmitan los unos a los otros sus distintas necesidades e intereses, creen varias soluciones posibles y lleguen a un acuerdo de lo que se hará. Este procedimiento no involucra a otras personas en la ayuda para encontrar solución, va paso a paso utilizando técnicas de comunicación asertiva y guía a los participantes hacia el descubrimiento de un acuerdo que sea para todos satisfactorio.

Bodine, Crawford y Schumpf (1994), señalan que el negociador hábil busca establecer empatía escuchando, no juzga, es respetuoso y tiene un espíritu cooperativo. La negociación funciona mejor cuando las partes afectadas se ven de manera amigable para resolver el problema.

El procedimiento de negociación en colaboración se establece a través de seis pasos:

Acordar negociar.

Conocer los distintos puntos de vista.

Encontrar intereses comunes.

Crear opciones en las que todos ganan.

Evaluar las opciones.

Elaborar un acuerdo.

Cuanta más comprensión tenga un participante sobre diferentes culturas, situación socio cultural, religión, política o condición sexual o étnica, tanto más se da la negociación con respeto para todos los interesados.

Cuando la negociación es justa y participativa, entrega libertad de expresión para encontrar solución al conflicto, se torna altamente satisfactoria y crea una sensación de autocontrol y autoestima.

Mediación.

La mediación es una extensión del proceso de negociación, es de carácter formal y colaborador.

La mediación contiene los siguientes componentes:

- _ Una sesión inicial. En esta sesión se informa a las partes acerca de la mediación y se las interroga sobre la naturaleza del conflicto.
- _ Elección de un mediador o un equipo de mediación. Este proceso se basa primordialmente en la necesidad de facilitar la confianza de las partes en disputa con el mediador o grupo de mediadores.
- _ Sesiones conjuntas. Es estas sesiones, las partes dan información sobre el tema el cual es el centro de la disputa y sobre sus necesidades, preocupaciones, posiciones e intereses, en presencia de la otra parte y el mediador o gr. de mediadores.
- _ Sesiones individuales. En estas sesiones, las partes se encuentran en privado con el mediador(es) para entrar en más detalles acerca de sus preocupaciones, intereses y necesidades, sin la presencia de la otra parte.
- _ Reuniones de los mediadores. En este punto el mediador o mediadores se toman un tiempo sin las partes presentes para diseñar una estrategia para la siguiente sesión.
- _Un acuerdo. Una vez alcanzado un acuerdo, el mediador(es) escribe sintéticamente o resume el acuerdo en forma verbal que se logro entre las partes en disputa.

En general la mediación puede ser la mejor opción cuando el conflicto se acarrea por largo tiempo, cuando han fracasado anteriores esfuerzos de

negociación, cuando una de las partes siente que el otro es más poderoso o que no se puede confiar en él, o cuando los mediadores poseen intereses particulares y no son objetivos.

Cualquiera sea la manera como se aborde un conflicto (mediación, negociación o conciliación, etc.), debe ser voluntaria para todas las partes.

El rol del mediador es “facilitar a las partes que alcancen un acuerdo por si mismas” (Keltner), dan un tono a la sesión e indican como ellos van a dirigir el proceso.

La mediación incluye guiar y manejar los pasos definidos antes para la negociación en colaboración: conocer los puntos de vista, encontrar intereses comunes, crear opciones en las que todos puedan ganar, y evaluar opciones mediante las reuniones formales de análisis de situaciones o bien las reuniones informales que se transmiten en forma verbal a los interesados.

El paso final de la mediación y la negociación, es crear un acuerdo. Este se puede dar en forma verbal o escrita; como un contrato firmado por los interesados y los mediadores o un avenimiento entre las partes sellado por testigos.

Aunque ningún procedimiento de resolución de conflictos garantiza un resultado específico, la mediación aporta varios beneficios tales como:

- _ es de menor costo que un litigio.
- _ facilita arreglos rápidos.
- _ puede dar respuestas a desequilibrios de poder.
- _ Alta tasa de cumplimiento de acuerdos por intermedio de un mediador(es).

La mediación ofrece a los docentes un modelo para ayudar a la gente a tomar decisiones sobre sus vidas, para promover el respeto y la cooperación y para desarrollar el uso de la justicia en vez del poder en la resolución de los problemas.

Creación del consenso

La creación del consenso es una herramienta apta para utilizar en las técnicas de resolución de conflictos en ámbitos grupales ya que logra alcanzar una solución integradora que use las contribuciones creativas de todos los miembros del grupo, para satisfacer todos los intereses que sean posibles.

El modelo de toma de decisiones por consenso puede resultar valioso debido al flujo de información y la gama de opciones explorada es mayor que cuando se delegan opciones en grupos pequeños o cuando se usa el voto.

Para facilitar el proceso de creación de consenso se requiere de buenas técnicas de comunicación, sensibilidad y una cuidadosa organización.

Es un trabajo de expertos para llegar a buenos resultados se debe ser: responsable para diseñar e implementar un procedimiento efectivo que permita a los participantes centrarse en los aspectos esenciales de la disputa o discusión a partir de las diferencias y similitudes que existan en los puntos de vista de todos sus participantes.

El consenso alienta un nivel más profundo de análisis del conflicto e invita a todos los participantes en la negociación a expresar sus opiniones y preocupaciones. Por esta razón es esencial para llegar a un buen resultado tener la presencia de un mediador capaz y experimentado.

En la creación del consenso, estamos utilizando medios democráticos y participativos, donde la opinión y las ideas de todos sirven y son tomadas en cuenta a la hora de resolver inconvenientes y malos entendidos; dentro y fuera del aula.

Conclusión.

En la elaboración del proyecto: Promoción de un buen clima educativo; a través de estrategias de resolución de conflictos en el aula.

Nos permitió detenerme a reflexionar en la acción de mi labor educativa, para luego comprender la importancia del rol que desempeño junto con mis colegas, me doy cuenta que existen numerosas maneras de conocer a nuestros alumnos(as), y dar las oportunidades para que a través de las diferentes propuestas, los educandos puedan descubrir sus talentos y habilidades tanto en lo social como en lo académico; lo que bien guiados permitirán su desarrollo en forma integral y sana.

Además he hecho conciencia de los grandes objetivos que propone la Reforma Educacional Chilena, la que pretende formar individuos capaces de resolver los problemas de la vida, prepararlos para que sean capaces de incorporarse eficientemente al mundo laboral y para que otros que continúen estudios superiores puedan obtener el logro de sus proyectos de vida en forma exitosa.

La reforma educacional además impulsa a obtener valores y principios en el ámbito de la cultura y de las relaciones sociales, el crecimiento explosivo de la información, el conocimiento y desarrollo de las tecnologías, a la vez que ofrece bases sin precedentes para el crecimiento de las personas y de la sociedad, tiende a debilitar lazos y tradiciones, a desdibujar identidades y significados colectivos; desde ese ángulo de la educación se requiere, más que antes contribuir a la formación de personas moralmente sólidas con sentido de identidad y capacidades para juzgar y discernir.

Algunos de los valores que impulsa la Reforma Educacional y que tiene relación a este proyecto son:

_ El respeto por el otro(a)

_ La capacidad de las personas para resolver sus dificultades y de lograr sus propios acuerdos, a partir de un proceso de comprensión y de ponerse en el lugar del otro (empatía).

Dentro del proceso de aprendizaje de este método será necesario desarrollar algunas habilidades en nuestros alumnos(as):

_ La habilidad de facilitar cambios.

_ De comprender los estilos de vida de las personas.

_ De respetar tiempos y sentimientos en otras personas.

_ De manejar los propios sentimientos negativos como la: ira, la hostilidad y el rencor.

Es así como se considera a la mediación como una instancia transformadora que promueve el crecimiento personal y fortalece la autoestima, además ayuda a crear ambientes gratos y mejora las relaciones humanas.

Nos queda claro que esta espera además formar personas con sentimientos: ecológicos, espirituales y humanos impregnados de valores éticos y estéticos. De esa manera en nuestro país se producirán los verdaderos cambios mentales y emocionales.

Respecto de los alumnos(as), consideramos que es una instancia atractiva, eficiente y provechosa, para que los estudiantes integrantes del proyecto den a conocer sus potencialidades y talentos, al tiempo que desarrollen valores como la responsabilidad, el auto conocimiento, el autocontrol de los impulsos, la integración, el respeto por sus pares y el interés por aprender por medio de: la conversación, la lectura, la escritura, las operaciones algebraicas, la investigación, el arte, el deporte, etc.

De la realización del proyecto, surge la necesidad de que el resto de los docentes y directivos del establecimiento se sume a este esfuerzo estimulando, valorando y divulgando el trabajo realizado.

Consideramos que este trabajo servirá de motivación a los docentes que laboren en este establecimiento, despertará inquietud entre el alumnado y la comunidad en general se sentirá involucrada y dispuesta a colaborar en propuestas futuras.

Objetivos generales

_Generar un clima social y afectivo propicio para el desarrollo del aprendizaje por medio de la enseñanza de: Estrategias para resolver conflictos de manera teórica y práctica.

_Mejorar las relaciones humanas mediante la efectiva comunicación y el compromiso adquirido por alumnos(as), profesores(as) y apoderados del séptimo año básico.

Objetivos específicos para profesores

- 1) Identificar situaciones de conflicto entre compañeros, buscando sus causas y consecuencias.
- 2) Manejar situaciones de conflicto dentro del aula utilizando herramientas tales como: comunicación asertiva, negociación, conciliación, etc.
- 3) Utilizar las horas de: orientación, jefatura además de 1 hora de religión. Favoreciendo actividades que establezcan una relación sana entre educandos y profesores, mediante actividades propicias.
- 4) Realizar charlas (1 o 2) de capacitación para la familia, que ayuden a estimular el desarrollo de la comunicación asertiva, la resolución de problemas de la vida diaria y afianzar el auto estima y el auto concepto.
- 5) Intercambiar con los docentes experiencias exitosas, contribuyendo a la reflexión educativa y creando instancias de comunicación entre docentes (en consejo de profesores por ejemplo).
- 6) Mejorar la calidad de los aprendizajes de los diferentes subsectores de nuestros(as) jóvenes. Incorporando metodologías motivadoras que inviten a los preadolescentes a interesarse en adquirir nuevos conocimientos, compartir experiencias con su grupo de pares, adquirir hábitos de estudio y por sobre todo aprender a relacionarse socialmente de manera sana y pacífica.
- 7) Practicar con los profesores las técnicas estudiadas.

Objetivos específicos para los alumnos.

- 1) Discutir con los alumnos algunas normas básicas de convivencia escolar que se relacionan con los métodos propuestos.
- 2) Fortalecer la comunicación por medio del lenguaje oral y el diario vivir.
- 3) Favorecer el trabajo en equipo y las relaciones interpersonales por medio de ejercicios y dinámicas de grupo.

Metodología

Este proyecto piloto se centrará en los métodos de resolución de conflictos en el aula de un séptimo año básico por medio de la comunicación asertiva, la negociación, la mediación y la creación de consenso, el cual se trabajará en dos etapas. La primera dirigida a los profesores y, la segunda, a los alumnos. Además de una charla informativa a los apoderados del séptimo año.

A) Primera etapa con los profesores de segundo ciclo:

Para empezar se dividirá al conjunto de profesores en grupos y con ellos se trabajará un programa de 4 sesiones. Cada una de estas durará dos horas pedagógicas (90 minutos), las que se impartirán dentro del consejo de profesores, contemplando una sesión por semana con el propósito de que conozcan y se entrenen en los métodos antes nombrados.

En este taller que se hará con los profesores, se comenzará por definir y aunar criterios en torno al tema de los valores; creencias y actitudes que debiera poseer una persona que va a enseñar la resolución de conflictos.

Luego, se ejercitará el análisis de la ira y su manejo; de vital importancia para solucionar conflictos en forma pacífica y más humana. Se seguirá por definir conceptos y características del pensamiento lateral, posteriormente se analizará la dinámica de grupos y el individuo, planteando conflictos más frecuentes que se presentan a diario entre los alumnos(as) de los cursos más problemáticos (séptimo año A).

Estudiaremos los pasos para la resolución de conflictos para terminar practicando los métodos con alguno de los temas planteados por los grupos de trabajo y preparando el material para trabajar con los alumnos(as).

Creo que es fundamental comenzar a trabajar con los docentes, puesto que ellos son agentes fundamentales de cambio y la comunidad educativa tiene que estar unida, empapada de estos valores y conceptos para que el proyecto funcione cohesionado.

La metodología general que se utilizará será participativa y constructivista, es decir va a partir de las experiencias previas que tiene cada profesor(a). También se utilizará como material de apoyo charlas, disertaciones, lecturas colectivas, análisis de textos y dramatizaciones. Si es necesario contratar a un especialista en el tema se hará. (Aunque no de forma inmediata.)

B) Segunda etapa con los alumnos.

Para comenzar se mostrarán algunos ejemplos de actividades a los profesores, para que ellos puedan captar el tipo de trabajo que se pretende realizar con los estudiantes, y a la vez puedan criticar posibles errores que existan o sugerir actividades más motivadoras para los alumnos, puesto que ellos conocen mayormente a sus pupilos.

Luego se invitará a los profesores a sugerir otras actividades, a partir del tiempo asignado en las horas de consejo de curso, orientación y religión, además de introducir algunos temas importantes en las diversas asignaturas.

Posteriormente se discutirán las actividades planteadas por cada especialista y se planificará cada quince días en conjunto a cada curso del mismo nivel con su respectivo colega (A y B por ej.). Todo éste proceso durará 3 meses.

Para el trabajo con los educandos, se requerirá el apoyo continuo de los apoderados, el que se comunicará a través de reuniones y comunicaciones, para que ellos colaboren en algunas actividades y tareas para el hogar.

En general serán reflexiones o tareas prácticas a realizar con su familia o bien será el término de alguna tarea elegida para cada caso.

Los medios didácticos que se utilizarán con los alumnos(as) serán de carácter individual y colectivo, tanto lúdico como formativo,(material por

escrito). En cuanto a los procedimientos se usarán los analíticos, deductivos e inductivos y los de creación espontánea y de colaboración entre alumnos y profesores.

Con los alumnos partiremos entregando las herramientas conceptuales de los métodos planteados para entender su contenido y así poder aplicarlos al aprendizaje más como un saber hacer. Este procedimiento apunta al desarrollo de capacidades y valores, por medio de contenidos y de métodos. De aquí que los contenidos y los métodos no sean fines en sí mismos, sino medios para desarrollar la inteligencia emocional, la cognición y la personalidad. Se parte de lo más teórico para llegar a lo práctico.

Entenderemos por procedimiento deductivo aquél que parte desde los conceptos, teorías y principios para luego aplicarlos a los hechos y situaciones particulares y por procedimiento analítico comprenderemos aquél que estudia los hechos y conceptos paso a paso, es decir dividiendo éstos en partes.

Actividades con los alumnos del séptimo básico del colegio San José Obrero de Peñalolén:

- 1) Metáforas del conflicto.
- 2) Palabras que significan conflicto
- 3) Escultura del conflicto.
- 4) Estilos de conflictos en el aula.
- 5) Técnicas de escucha activa.
- 6) Reencuadrar.
- 7) El manejo de la ira.
- 8) Representación de una negociación.
- 9) Representación de una mediación formal.
- 10) Creación de consenso en un grupo.
- 11) Elaboración de argumentos a favor de la resolución de conflictos.
- 12) Convivencia de curso, cierre del primer proceso del taller trimestral.(ver anexos.)
- 13) Contrato de ejecución de conflictos (personal.)

Actividades con los profesores del segundo ciclo:

- 1) Enseñanza de los diferentes métodos para resolver conflictos en la sala de clases, específicamente con el séptimo año A.
 - a) Mediante charlas y reflexiones como b) la práctica de diferentes ejercicios y dinámicas grupales e individuales.

Actividades con los apoderados del curso séptimo año A:

- 1) Charlas educativas para explicar el trabajo que se pretende hacer con sus hijos (2).

*(Todas estas actividades y formación ya sea teórica o práctica serán impartidas por las dos monitoras oficiales: la psicóloga y la psicopedagoga.)

Cronograma:

Actividades	Mes 1	Mes 2	Mes 3
1. Diseño del taller con profesores.	X		
2. Preparación de materiales para alumnos.	X		
3. Ejecución del taller en base a ejercicios prácticos.	XXXXX	XXXXX	XXXXX
4. Reflexión del trabajo	X	X	X
5. Evaluación del proceso.	X	X	X

Recursos y materiales para el taller de Resolución de conflictos personales en el aula.

Como bien hemos dicho anteriormente los recursos son en su mayoría humanos, o sea la intervención directa que hace la psicopedagoga con la psicóloga, en el aula con los jóvenes de séptimo año básico del colegio San José Obrero de Peñalolén.

Materiales se ocuparan: 6 papeles kraf o cartulinas,

4 a 6 plumones,

El pizarrón,

Cuestionarios y encuestas grupales y personales,

Hojas blancas, lápices, etc.

1 radio cassette y música adecuada.

4 bebidas de 2 litros y 6 paquetes de galletas,

3 paquetes grandes de papas fritas, 3 bolsas de ramitas y doritos.

2 mediadoras.

Gasto presupuestado: \$ 30.000 por materiales, más las horas de trabajo de las mediadoras, que corren por horas cronológicas de trabajo (10.000 pesos la hora: 240.000 a cada (2) profesional durante los tres meses)

Total : 510.000 pesos.

Evaluación:

Actividades: Lista de cotejo (por observación continua):

Curso séptimo año A del colegio San José Obrero de Peñalolén.

Criterios para evaluar:

- 1) Conocer las propias actitudes, valores y creencias en convicción a sus conductas personales relacionadas con el conflicto.
- 2) Identificar las conductas del conflicto que se perciben como inapropiadas en el ámbito escolar del aula.
- 3) El joven es capaz de analizar y reflexionar sobre el conflicto existente.
- 4) Comprende los factores que afectan a la resolución del problema.
- 5) Identifica y enriquece las técnicas de comunicación asertiva llevándolas a cabo en la resolución del conflicto.
- 6) Es capaz de reconocer los sentimientos y emociones del otro(a).
- 7) Logra comprender y llevar a curso el proceso de: mediación, negociación, creación de consenso, comunicación asertiva, etc. del grupo curso.
- 8) Inventa maneras de hacer más fáciles las decisiones e ideas (creatividad.)

TABLA DE CRITERIOS DE EVALUACION:

Alumnos de séptimo año A	1	2	3	4	5	6	7	8
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								
17								
18								
19								
20								
21								
22								
23								
24								
25								
26								
27								
28								
29								
30								
31								
32								
33								
34								
35								
36								
37								
38								
39								
40								

Bibliografía

- A) María Angélica Bustos Pardo, Tesis: “ La resolución de conflictos en el aula por medio de la comunicación efectiva”, año 2004.
- B) Rafael Echeverría, Ontología del lenguaje, año 1994.
- C) Kathryn Girard, Susan J. Koch, “ Resolución de conflictos en las escuelas, manual para educadores”. Editorial Gránica s.a., año 1997.
- D) Daniel Goleman, “ La inteligencia emocional”, Editorial Javier Vergara s.a, Buenos Aires, año de edición 1997.
- E) Helena Infante y Oscar Mellado, “Biblioteca práctica para padres y educadores”, Tomo 4 pubertad y adolescencia, Editorial Cultural S.A. año 1997.
- F) Ministerio de Educación, República de Chile, “Marco de la buena enseñanza”, Dominio B, Editorial C.P.E.I.P, año 2003.
- G) Lair Ribeiro, “ La comunicación eficaz”, año 1994.
- H) Neva Mílicic, “ Escuela para padres: La empatía y la compasión , resúmenes de varios artículos de la revista Ya de el Mercurio, año 2008.
- I) Patricio Rubio E, Paola Sandoval O y Lorena Pinto G., “Mediación familia escuela en busca de la autonomía”, Tesis del año 2004.
- J) Lucía Satelices Cuevas y Jacinta Scagliotti Barbano, “El educador y los padres estrategias de intervención educativa”, Ediciones U. Católica de Chile, año 2005.

- K) Suárez, Marines. "Mediación, conducción de disputas, comunicación y técnicas". Paidós. Quilmes año 1996.
- L) Alfred Tomatis, "El oído y el lenguaje", año 1996.

Anexos:

Ejercicios para la resolución de conflictos en el aula.

Esta lista de ejercicios prácticos se realizara en horario de jefatura y orientación (2 horas pedagógicas) más 1 hora de religión los días: martes y jueves en la cual se reflexionará sobre lo aprendido y se hará un paralelo con las enseñanzas bíblicas, se hará un taller por semana, comenzando con una charla inicial para profesores y luego para los apoderados del séptimo básico, la cual la impartirá la psicopedagoga del colegio junto al profesor jefe, el taller en si será dado por la sicopedagoga y 1 de las psicólogas del establecimiento.

El Objetivo general de estos talleres en forma de ejercicios teóricos y prácticos es ayudar a los jóvenes a: comprender y abordar de manera pacífica e inteligente los conflictos que se presentan tanto en el colegio como en la vida misma, además de entender y asimilar más profundamente los conocimientos y habilidades intelectuales, sociales y emocionales.

Los objetivos específicos son: a) Lograr que los jóvenes se comuniquen en forma directa y eficaz con sus compañeros, profesores y adultos.

b) Aprendan valores y aptitudes propias de la buena convivencia.

c) Se entusiasmen por aprender y colaborar en la sala de clases.

d) Respeten y ayuden a sus compañeros, sobre todo los que tienen mayores problemas tanto emocionales como académicos.

e) Incluyan en sus vidas las técnicas de resolución de conflictos.

f) Bajen sus niveles de impulsividad y agresividad con sus compañeros y en su entorno social

Ejercicio número 1: Metáforas del conflicto.

Objetivos:

- _ Lograr una clara definición del conflicto.
- _ Tomar conciencia de la omnipresencia del conflicto.
- _ Reconocer las asociaciones personales y los supuestos acerca del conflicto.

Procedimientos

- 1) Pídale a los participantes que piensen en metáforas que describan el conflicto y que le hagan a usted una señal silenciosa _ quizá, cerrar el puño _ cuando tengan algo. Si a los participantes les resulta difícil pensar en metáforas, dé algunos ejemplos para empezar: el conflicto es una batalla, el conflicto es una cebolla, el conflicto es un avión fuera de control. Dé entre 2 y 3 minutos para este paso.

- 2) Pida a los participantes que se reúnan en grupos de cuatro para describir y explicar sus metáforas entre sí. De 5 minutos para éste paso.

- 3) Pida a los grupos que discutan maneras de manejar el conflicto en consonancia con sus metáforas. (Por ejemplo, si el conflicto es una batalla, agitar una bandera de tregua puede ser un paso para manejarlo.) Dé 5 minutos para este paso.

- 4) A continuación, pida a los grupos que traduzcan sus soluciones metafóricas en soluciones prácticas. (Por ejemplo, una bandera de tregua puede traducirse en un mensaje al otro bando indicando la disposición a hablar sobre el conflicto.) Dé 5 minutos para este paso.

- 5) Reúna nuevamente a la clase y pida que alguien de cada grupo presente una de las metáforas y una de las explicaciones que elaboró el grupo. Conduzca una discusión de las ideas resultantes, destacando los elementos comunes y las diferencias.

- 6) Sintetice la discusión y luego comparta varias definiciones formales del conflicto (el primer párrafo de la sección de Conceptos básicos da algunos ejemplos).

Duración del taller: 2 horas pedagógicas 1 vez a la semana.

Evaluación: mediante la reflexión de cada grupo o participante y llegando a un referente común el que quedará registrado por escrito para todos los alumnos del séptimo año básico.

Ejercicio número 2:

Palabras que significan conflicto.

Objetivos:

- _ Lograr una clara definición del conflicto.
- _ Tomar conciencia de la omnipresencia del conflicto.
- _ Reconocer las asociaciones personales y los supuestos acerca del conflicto.

Procedimiento

- 1) Pidan a los participantes que piensen en la última semana y recuerden cualquier conflicto que puedan haber presenciado, en el que hayan participado o del que hayan oído. Repita esta instrucción en relación al último mes y el último año.
- 2) Pregunte a los participantes qué palabras les vienen a la mente cuando piensan en el conflicto. Permita que los participantes anoten algunas y luego las compartan con la clase. Escriba las palabras donde todos puedan verlas, de modo de confeccionar una lista completa para el grupo. Si el ejercicio no logra una participación general, intente provocar la discusión con alguna intervención adicional tal como: “¿qué sentimientos asocian con el conflicto? ¿qué palabras significan conflicto?”.
- 3) Guíe una discusión grupal acerca del impacto que nuestras asociaciones con el conflicto tienen sobre la manera en que lo abordamos y cómo respondemos a él. Transmita algunas definiciones básicas y subraye la existencia natural del conflicto, su neutralidad y su potencial para obtener beneficios y aprender.

Tiempo de la actividad: 2 horas pedagógicas.

Evaluación: los alumnos escribirán en un pápelo grafo todas las palabras e ideas que surjan de la discusión grupal acerca de conflicto para concluir con una definición y solución de algún problema que se repita.

Ejercicio número 3.

Escultura de conflicto

Objetivos:

- _ Advertir que el conflicto está en todas partes.
- _ Analizar conflictos para enriquecer su comprensión.
- _ Explorar creencias acerca de la resolución de conflictos.
- _ Comprender los factores que afectan su resolución.

Procedimiento

- 1) Describa el ejercicio de escultura del conflicto.
- 2) Pida a un voluntario que describa un conflicto.

Pida voluntarios que participen en crear una escultura viviente para ilustrar el conflicto. Entonces haga que el primer voluntario ordene a los otros en posiciones que conformen una escena fija que simbolice físicamente a los individuos, las posturas, las relaciones y las emociones en ese conflicto. Indique al que dirige que tiene libertad para asignar roles, mover a los participantes y colocarlos en poses para ilustrar emociones y acciones.

Por ejemplo, una escena podría mostrar a dos estudiantes (a los que se sorprende peleando) y a sus dos padres en la oficina del director. Se podría ubicar a los estudiantes enfrentados con los puños en alto. Uno de los padres está detrás de su hijo con los puños en alto. El otro, da la espalda a su hijo y estrecha la mano del director.

- 3) Agradezca al que ha dirigido y diga a los participantes de la escena que se muevan lentamente en la dirección que piensan que sus personajes se moverían en forma natural. Dígales a los participantes que se queden en silencio y que sólo usen el movimiento y los gestos para expresar emociones y acciones. Por ejemplo, la escena mencionada puesta en movimiento podría llevar a que uno de los padres se lleve a su hijo a la rastra, mientras que el segundo padre se acerca al director, ignorando a su hijo(a), que trata de hacerse invisible.

- 4) Detenga la acción en cuanto las pautas de conducta se hagan evidentes. Analice posibles puntos de intervención, resultados y consecuencias con los actores y luego con quienes observan.

Tiempo del taller 2 horas pedagógicas. (ejercicio 3)

Evaluación: mediante la realización de figuras y gestos, teatralizando las acciones y comunicándose verbalmente sobre lo que sintieron y lo que les paso a cada cual

Ejercicio número 4.

Estilos y conflictos en el aula.

Objetivos:

- _ Conocer las propias actitudes, convicciones, conductas personales en relación con el conflicto.
- _ Explorar el concepto de elegir creencias, actitudes y conductas.
- _ Identificar las conductas de conflicto que uno percibe como apropiadas en el ámbito escolar del aula.

Procedimiento

- 1) Entregue a cada participante una copia de las preguntas de Kreidler sobre conflictos en el aula. Recuerde a todos que no hay respuestas correctas o equivocadas, que el objetivo es aumentar su conciencia de las pautas de conducta personal.

- 2) Sugiera que piensen en conflictos específicos.

Los que den clases o las hayan dado recientemente pueden pensar en varios de los últimos conflictos que se produjeron en ellas. Los que no hayan tenido aún experiencia docente, pueden usar ejemplos de lo que han observado y proyectar cómo podrían haber respondido.

- 3) Indique a cada participante que complete el instrumento y compute un puntaje total para cada categoría. Dé 10 minutos para esto.

- 4) Discuta las implicancias de la hoja de preguntas con la clase. Analice el significado de cada categoría que presente el cuestionario (abordaje sin vueltas, abordaje de solución de problemas, abordaje de abordar compromiso, abordaje de suavizar y abordaje de ignorar), y descubra qué estilos de resolución de conflictos fueron dominantes entre los participantes.
¿Qué patrón surge de las planillas?.

- 5) Pida a los participantes que piensen si hay áreas en las que quisieran tener un puntaje más alto.

Haga otras preguntas útiles: ¿por qué?, ¿hay sorpresas?, ¿cuándo es útil cada estilo? ¿cuándo puede ser inapropiado cada estilo? ¿el tipo de conflicto determina cuál respuesta es la mejor?.

* El objetivo de este ejercicio no es juzgar su conducta sino simplemente hacerlo consciente de ella.

A continuación se presentará una lista de frases en las cuales usted deberá contestar de la siguiente manera: si una frase describe una respuesta que usted da generalmente a un conflicto en el aula, escriba un 3 en el espacio correspondiente. Si es una respuesta que usted da ocasionalmente, escriba 2 en el lugar indicado. Si rara vez o nunca da esa respuesta, escriba 1.

1. Decirles a los niños que la terminen _____
2. Tratar de que todos se sientan cómodos _____
3. Ayudar a los niños a entender el punto
De vista de cada uno _____
4. Separar a los niños y alejarlos unos de Otros _____
5. Dejar que lo maneje el director _____
6. Decidir quién empezó _____
7. Tratar de descubrir cual es el verdadero
Problema _____
8. Tratar de lograr un acuerdo _____
9. Convertirlo en un chiste _____
10. Decirles que dejen de hacerse tanto
Problema por nada _____
11. Hacer que uno de los chicos ceda
y pida disculpas _____
12. Alentar a los chicos a encontrar
Soluciones alternativas _____
13. Ayudarlos a decidir en que pueden ceder _____
14. Tratar de desviar la atención del conflicto _____
15. Dejar que los niños se peleen, mientras
Nadie se lastime _____
16. Amenazar con enviar a los niños con
el director _____

17. Presentar a los niños algunas alternativas
De las que puedan escoger _____
18. Ayudar a que todos se sientan cómodos _____
19. Ocupar a todos en otra cosa _____
20. Decir que lo arreglen en su tiempo libre,
Después de clases _____

	I	II	III	IV	V				
1	_____	2	_____	3	_____	4	_____	5	_____
6	_____	7	_____	8	_____	9	_____	10	_____
11	_____	12	_____	13	_____	14	_____	15	_____
16	_____	17	_____	18	_____	19	_____	20	_____

Totales

Ahora sume los números en cada columna. Cada columna refleja un enfoque y una actitud particulares hacia el conflicto en el aula. ¿En qué columna tuvo usted. el puntaje más alto? Encuentre el número indicado más abajo y vea si la descripción corresponde a su percepción de su actitud hacia el conflicto.

I. El enfoque sin vueltas. No cedo. Trato de ser equitativo y honesto con los niños, pero ellos necesitan una guía firme para aprender lo que es una conducta aceptable y lo que no lo es.

II. El enfoque de solución de problemas. Si hay un conflicto, hay un problema. En vez de batallar con los niños, trato de crear una situación en la que podamos solucionar en problema juntos. Esto produce ideas creativas y soluciones más fuertes.

III. El enfoque de lograr un acuerdo. Escucho a los niños y los ayudo a escucharse los unos a los otros. Luego los ayudo a ceder un poco. No podemos tener todo lo que queremos. Medio pan es mejor que nada.

IV. El enfoque de suavizar. Me gusta que las cosas estén calmas y pacíficas siempre que sea posible. La mayoría de los conflictos de los niños son relativamente poco importantes, así que simplemente dirijo su atención hacia otras cosas.

V. El enfoque de ignorar. Yo marco los límites y dejo que los niños solucionen las cosas por si mismos. Es bueno para ellos y necesitan aprender cuales son las consecuencias de su conducta. De todos modos no hay demasiado que uno pueda hacer en relación a situaciones de conflicto.

Tiempo estimado para la actividad: 2 horas pedagógicas.

Evaluación: según resultados ponderados y la reflexión u opinión de ello, en forma individual y grupal.

Ejercicio número 5.

Técnicas de escucha activa.

Objetivo:

_ Identificar y enriquecer las técnicas de comunicación que mejorarán los procedimientos de resolución de conflictos.

Procedimiento

Entregue una copia de muestra 2,5 “¿es usted. un comunicador efectivo? a cada participante. (ver al final). Pida a los participantes que formen parejas para este ejercicio. Haga que los integrantes de las parejas se sienten uno frente al otro y decidan quién hablará y quién escuchará primero. (Señale que todos tendrán la oportunidad de cumplir ambos roles.)

Defina el procedimiento de la siguiente manera.

El que hable elegirá un tema y hablará unos 5 minutos. Durante este tiempo, el que escuche debe exhibir el mayor número de conductas de escucha activa que sea posible. Las técnicas de escucha activa que se practiquen aquí pueden incluir conductas no verbales tales como inclinarse hacia delante, hacer contacto visual y asentir. El que escuche también puede alentar, clarificar, reformular, sintetizar, reflexionar y convalidar.

Pasados cinco minutos, diga a las parejas que cambien los roles.

Después de cinco minutos más, detenga el ejercicio y dé a los participantes un tiempo para completar la lista de control, cada uno con relación a su propia conducta de escucha.

Logre que los integrantes de las parejas discutan entre sí las respuestas a la lista de control, dando ejemplos de conductas de escucha activa y analizando qué fue fácil y qué difícil de la actividad.

Haga las siguientes preguntas de procedimiento para enriquecer la discusión:

1. De las técnicas de escucha activa incluidas en el cuestionario, ¿cuáles aplicó y cuáles no?
2. ¿Qué fue fácil de este ejercicio?

3. ¿Qué fue difícil en éste ejercicio?
¿La escucha activa la identificó?
4. Dé un ejemplo de una frase de aliento (que usted uso). De una frase de aclaración. De reformulación. De reflexión. De convalidación.
5. ¿Cuáles son las implicancias culturales de las técnicas de escucha activa tal como se las describe en este ejercicio? por, ejemplo ¿todas las culturas consideran positivo el contacto visual?.

Muestra 2,5. ¿Es usted un comunicador efectivo?

Utilice esta lista de control para evaluar sus aptitudes de comunicación.

	SÍ	NO	A veces
1. ¿Hace contacto visual?	_____	_____	_____
2. ¿Mira la postura corporal y las expresiones faciales del interlocutor?	_____	_____	_____
3. ¿Busca crear empatía y trata de entender los sentimientos, pensamientos y acciones del otro?	_____	_____	_____
4. ¿Evita interrumpir y permite que el otro termine, aunque ya sepa qué quiere decir?	_____	_____	_____
5. ¿Hace preguntas para aclarar la Información?	_____	_____	_____
6. ¿Sonríe y asiente para mostrar su interés?	_____	_____	_____
7. ¿Escucha aunque no le guste la persona que habla o lo que dice?	_____	_____	_____
8. ¿Ignora cosas externas que pueden distraer?	_____	_____	_____
9. ¿Está atento a las cuestiones importantes y las recuerda?	_____	_____	_____
10. ¿ Evita juzgar lo que se dice? (se mantiene neutral)	_____	_____	_____

Tiempo de la actividad: 2 horas pedagógicas.

Evaluación: mediante los resultados que arroje la lista de comunicación efectiva, considerando los puntos fuertes y débiles del grupo curso, anotándolos en la pizarra.

Ejercicio número 6.

Reencuadrar

Nota: reencuadrar es el procedimiento de usar el lenguaje para alentar la manera en que cada persona o parte en un conflicto conceptualiza actitudes, conductas, cuestiones e intereses o define la situación. Al poner las cosas en términos más neutrales, reencuadrar puede ayudar a disminuir las actitudes defensivas, aumentar la comprensión y reducir la tensión. El reencuadre puede suavizar las demandas, identificar intereses subyacentes y eliminar de la comunicación emociones y frases cargadas de valoraciones. Al reencuadrar es esencial tener en mente que cada aseveración tiene un elemento de verdad y relevante para el que la hace. El objetivo de reencuadrar es abrir puertas a la comunicación, no desvalorizar los sentimientos o los intereses de nadie.

El reencuadre puede incluir:

- _ cambiar la persona que transmite el mensaje.
- _ cambiar la sintaxis o las palabras del mensaje.
- _ cambiar el sentido de una frase al ampliarlo o reducirlo y quitar la atención de las posiciones centrándola en los intereses.
- _ cambiar el contexto de la situación identificando terreno Común y minimizando las diferencias.

Objetivo:

- _ Identificar y perfeccionar técnicas de comunicación que Mejorarán los procedimientos de resolución de conflictos.

Procedimiento:

1. Forme nuevos grupos de tres participantes.
2. Entregue una copia de la muestra 2,6, "Ejercicio de reencuadre", a cada grupo. (ver al final de la dinámica.)

3. Pida a los grupos que cada uno elija una de las frases en la lista y la reencuadre de alguna de las maneras que usted. ha descrito, en vista a promover una comunicación más positiva. Laguen de cada grupo debiera anotar las frases reencuadradas en los espacios del formulario.
4. Reúna a la clase y pida a los participantes que den a conocer sus frases reencuadradas. Utilice las siguientes preguntas de procedimiento para enriquecer la discusión:
 - a. ¿Qué fue difícil o fácil en este ejercicio?
 - b. ¿Qué enfoques de reencuadre le fueron útiles?
 - c. ¿Qué conclusiones generales surgen de este ejercicio?

Las frases que empiezan con “tú” ponen a la gente a la defensiva. Palabras como “siempre” y “nunca” tienden a agravar la situación. Las frases que describen problemas son marcos muy útiles para plantear cuestiones. (Use comienzos tales como “Cómo podemos...”y “Que podemos hacer para...”, de modo de captar la atención de quien escucha y trabajar con problemas en vez de pelear con el que habla.)

La discusión es más productiva cuando:

- _Las frases se centran en el problema, no en la gente involucrada;
- _Las frases evitan amenazar necesidades básicas de individuos o grupos;
- _Las frases son más concisas y breves. sedejaabierta la posibilidad de más de una solución para los problemas.

Muestra 2,6. Ejercicio de reencuadre (número 6)

Reencuadre cada una de las siguientes frases de un modo más positivo:

1. ¡Nunca prestas atención a lo que pensamos los demás!

2. ¡Parece que siempre logras evitar tener que hacer el trabajo que hacemos los demás!

3. ¡Tú me das nauseas!

4. ¡Quiero este trabajo en mi escritorio mañana por la mañana, o ya va a ver lo que le pasa!

5. ¡Usted es injusto!

6. ¡Siéntese y cállese!

7. ¡Haga lo que le digo o ya va a ver!

8. ¡Esta es la peor versión de esta tarea que he visto jamás!
¡cómo pudo entrar a este colegio!

9. ¡Me gustaría verlo llegar a horario para una reunión de la clase alguna vez!

10. ¡Usted es un fanático!

Tiempo de la actividad: 2 horas pedagógicas

Evaluación: mediante la reflexión y comparación de los cambios de actitud de negativo a positivo. (Anotando las frases importantes en la pizarra.)

Ejercicio número 7: El manejo de la ira.

Nota: La ira es una emoción particularmente importante en situaciones de conflicto. Aprender a controlar la ira es un paso esencial para el manejo de los conflictos. Los instructores deben tener confianza en su propia capacidad para controlar este ejercicio antes de intentarlo o debieran obtener la ayuda de un profesional que tenga esa confianza en su propia capacidad.

Objetivo:

_ Identificar y reforzar aptitudes de comunicación que mejorarán los procedimientos de resolución de conflictos.

Procedimiento

- 1) Pida a los participantes que formen parejas, que se sienten frente a frente y decidan quién hablará y quién escuchará primero.
- 2) Indiquen a los que escuchan que practiquen técnicas de escucha activa, estando lo más presentes y atentos posible.
- 3) Pida a los que hablan que piensen en una situación que les provocó ira. Indíqueles que describan la situación sintiéndolo lo más posible y permitiendo que los sentimientos de ira salgan a la superficie.
- 4) Dé a los que hablan uno o dos minutos para hacer sus descripciones y luego diga: “¡basta! ¡respiren lentamente por unos minutos!”
- 5) Dé otro minuto o dos para que se tranquilice el grupo y luego indique a los participantes que cambien de roles, debiendo el que ahora escucha dejar de lado la ira que acaba de sentir para concentrarse completamente en la situación que se está describiendo.
- 6) Luego de uno o dos minutos diga: “¡basta! ¡respiren lentamente” y haga que los participantes cambien roles nuevamente. Indique al que habló primero

que continúe con la primera descripción del conflicto, volviendo a recordar y a expresar la ira que le evocó.

- 7) Repita los pasos 3 a 6 varias veces, haciendo que el que habló en segundo lugar también continúe con la escena que eligió originariamente. Este procedimiento le permite a cada participante acostumbrarse a tomar la ira y dejarla de lado. Haga todo el procedimiento por lo menos dos veces (cuatro veces si lo permite el tiempo.)

Evaluación

Reúna a la clase e invite a los participantes a hablar del ejercicio. Utilice las siguientes preguntas de procedimiento para enriquecer la discusión

- a. ¿Qué fue fácil o difícil en éste ejercicio?.
- b. ¿Qué le enseñó este ejercicio sobre el control de la ira?.

* Asegúrese de que en la discusión quede claro que la ira puede controlarse, que determinadas acciones ayudan a aliviar respuestas de ira y que la ira produce síntomas físicos.

Tiempo de la actividad: 2 horas pedagógicas.

Ejercicio número 8: Representación de una negociación.

Nota: la experiencia en la negociación es crucial, dado que la lectura, no importa cuándo se lea, no puede dar la destreza y la capacidad de adaptación necesarias para manejarse con las cambiantes exigencias de una disputa. Por fortuna a la mayoría de la gente le resulta posible aprender mucho de situaciones arbitrarias y no necesita estar involucrada personalmente.

Objetivos

- _ lograr comprensión del proceso de negociación en colaboración.
- _ Mejorar las técnicas de negociación.
- _ Analizar y aplicar el proceso de negociación en el contexto del medio educativo.

Procedimiento

1. Indique a los participantes que formen grupos de tres. Haga que cada grupo elija a uno de sus integrantes para que actúe como observador, mientras los otros dos actúan como partes en disputa.
2. Dé a cada grupo una copia de la muestra 3,2, “El proceso de negociación en colaboración” y proporcione a cada parte un conjunto de informaciones correspondientes a un bando en una disputa hipotética. Puede usar los ejemplos de situaciones del apéndice C para este propósito o puede crear otras. Todos los grupos deben trabajar sobre la misma situación.
3. Dé unos cinco minutos para que los participantes lean las instrucciones, que deben incluir una síntesis de la situación en disputa tal como la conocen las dos partes, la posición que adopta el personaje representado por el participante, y los antecedentes que corresponden a ese personaje.
4. Indique a las partes que negocien, aplicando tanto el marco de la muestra 3,2 como las técnicas de comunicación y de pensamiento analizadas en módulos anteriores. Diga a los participantes que pueden detenerse brevemente para consultar con usted cuando lo consideren necesario. Pida al observador que tome nota del proceso, señalando que acciones hacen avanzar la negociación así como las acciones que parecen inhibirla.

Evaluación.

Dé 20 a 30 minutos para la negociación. Luego vuelva a reunir al grupo.

Pida a cada tríada que informe de sus avances, desde el punto de vista de las partes y también por lo que haya anotado el observador.

Use las siguientes preguntas de procedimiento para enriquecer la discusión:

- a. ¿Qué anduvo bien?
- b. ¿Qué no anduvo bien?
- c. ¿Qué fue lo más difícil?
- d. ¿Qué harían distinto si lo intentaran nuevamente?
- e. ¿Qué preguntas los ayudaron a ir más allá de las posiciones y llegar a las necesidades e intereses?
- f. ¿Cuál es su solución?
- g. ¿Qué aprendieron de esta experiencia?
- h. ¿Qué les gusto de este ejercicio?
- i. ¿Qué les disgustó de este ejercicio?

*Todas estas preguntas deberán ser contestadas por escrito en forma individual y grupal.

Muestra 3,2. El proceso de negociación en colaboración

Ideas para elegir y discriminar:

1. Acordar negociar
 - a. Expresar interés y disposición a discutir el problema.
 - b. Fijar un momento y un lugar para hablar.
 - c. Fijar y acordar un reglamento. (Según la situación, puede ser necesario un acuerdo sobre turnos para hablar, ser honesto, centrarse directamente en el problema, evitar acusaciones e insultos y mantener la confidencialidad de lo que se dice.)
2. Recoger puntos de vista
 - a. Acordar quién va a hablar primero.
 - b. Turnarse en plantear el problema usando frases con “yo” y descripciones claras. Mientras uno habla, el otro escucha atenta y activamente, hace

preguntas abiertas y da muestras de interés con señales verbales y no verbales.

- c. Identificar las necesidades e intereses de cada uno, distinguiendo las posiciones de los intereses.
- d. Centrarse en el problema, el presente y el futuro.
- e. Reencuadrar el problema en términos neutrales.

3. Descubrir intereses comunes

- a. Discutir e identificar posibles intereses comunes.
- b. Buscar áreas de acuerdo.
- c. Presentar los intereses comunes como objetivos compartidos.

4. Crear opciones en las que todos ganan

- a. Pregúntele a cada persona qué debe incluir una solución efectiva.
- b. Haciendo (lluvia de ideas) genere soluciones posibles sin juzgarlas.
- c. Genere todas las ideas que sea posible, planteando salidas creativas e inusuales junto con lo obvio.

5. Evaluar las opciones

- a. Analice todas las ideas y opciones en términos de lo que necesita cada persona.
- b. Discuta lo que puede funcionar y lo que probablemente no funcione.
- c. Desarrolle o mejore las ideas generadas en el paso 4.
- d. Discuta los resultados o consecuencias probables de las opciones preferidas.
- e. Determine qué intercambios se harán, si es que tales intercambios serán parte del acuerdo.
- f. Decidan lo que cada uno hará.

6. Crear un acuerdo

- a. Hacer un contrato, escrito u oral.
- b. Fijar una fecha y un marco para controlar cómo funciona el acuerdo.

Tiempo de la actividad: 2 horas pedagógicas.

Evaluación: Por medio de una representación práctica de una negociación, con un tema dado por los propios alumnos, dividiéndolos en dos grupos y utilizando a 1 o 2 compañeros como mediadores del conflicto.

Ejercicio número 9: Representación de una mediación formal.

Nota: Este ejercicio tiene por objeto permitir a los participantes observar a un mediador profesional en acción.

Objetivos:

- _ Entender el proceso de mediación.
- _ Mejorar las técnicas de mediación.
- _ Examinar y aplicar el proceso de mediación en el contexto del medio educativo.

Procedimiento

1. Entregue copias de la muestra 3.4, “Etapas del proceso de mediación”, a todos los participantes.
2. Introduzca la representación haciendo una breve descripción de la situación, los actores y sus posiciones y algo de información de fondo. Haga que el mediador lleve a cabo una mediación completa, incluyendo una sesión inicial conjunta con los participantes, una reunión de evaluación, sesiones individuales y una sesión conjunta final. Recuerde que esto es una demostración y que los participantes _ así como el mediador_ deben ser personas con experiencia. Los estudiantes observan la demostración y pueden usar las preguntas de la “a” a la “i” (más abajo) o la muestra 3.3.
3. Completada la mediación, analice el ejercicio con el grupo. Use las siguientes preguntas de procedimiento para enriquecer la discusión:
 - a. ¿Qué anduvo bien?
 - b. ¿Qué no anduvo bien?
 - c. ¿Qué pareció difícil?
 - d. ¿Cuáles fueron los beneficios visibles de usar un mediador?

- e. ¿Qué preguntas ayudaron a los participantes a ir, más allá de las posiciones, a las necesidades y los intereses?
- f. ¿Qué descubrieron sobre el problema que no sabían antes?
- g. ¿Qué les pareció que era información crucial de esta sesión?
- h. ¿Qué piensan de lo logrado hasta aquí o de la solución?
- i. ¿Por qué fue más útil la mediación que la negociación en este caso?

Muestra 3.3. Preguntas para observar la representación de mediación

1. ¿Puede identificar tres cosas que hicieron los mediadores para demostrar que escuchaban activamente?

2. ¿Qué tipos de preguntas obtuvieron más información de las partes? Dé un ejemplo:

3. ¿Los mediadores usaron alguna técnica que ayudó a aliviar la tensión? Dé un ejemplo:

4. Describa el procedimiento que se usó para generar soluciones creativas.

Muestra 3.4. Etapas del proceso de mediación

En esta discusión “usted” hace referencia al mediador.

- 1. Sesión conjunta. Crear el escenario, generar confianza y buscar información
 - a. Brevemente explique su rol y el procedimiento que se utilizará.
 - b. Aborde el tema de la confidencialidad.
 - c. Fije las reglas. (Esto puede incluir acuerdos sobre centrarse en el problema, negociar honestamente, evitar acusaciones, insultos e interrupciones.)
 - d. Obtenga un cuadro general del problema pidiendo a cada participante que describa la situación como la ve.

- e. Permita que cada persona escuche la lista de requerimientos (posiciones) del otro.
2. Reunión de evaluación. Tomarse tiempo para analizar solo o con un mediador o monitor. (Tómese tiempo para analizar la situación después de cada reunión con cualquiera de las partes o todas ellas.)
 - a. Revise sus notas: ¿Qué sabe del conflicto? ¿Qué necesita saber aún sobre el conflicto?
 - b. Planifique la estrategia: a quién ver primero, que preocupaciones abordar y en qué orden, qué preguntas hacer.
 - c. Prevea posibles dificultades con información que pueda recibir o que tenga que dar y planifique cómo dar selectivamente información positiva.
 - d. En la reunión final de evaluación, prepare un borrador de acuerdo(s). (Use las palabras de los participantes y asegúrese de que los elementos estén equilibrados, que sean específicos y claros.)
 3. Sesiones individuales. Descubrir áreas de acuerdo(s)
 - a. Dé a cada persona la oportunidad de hablar sin la presión de la presencia del otro.
 - b. Conozca los detalles de la situación.
 - c. Identifique áreas de acuerdo.
 - d. Genere y desarrolle opciones.
 - e. Use situaciones hipotéticas para probar posibles soluciones.
 - f. Explore y obtenga concesiones se cree que pueden ser necesarias.
 - g. Consiga acuerdo para lo que cada uno esté dispuesto a hacer.
 4. Sesión conjunta. Alcanzar un acuerdo y llegar al cierre
 - a. Plantee cuáles son los intereses comunes y las áreas de acuerdo que se han identificado.

- b. Describa los elementos de solución propuestos tomados del paso 3h. (Los elementos deben estar equilibrados, ser específicos y claros para ambos participantes.)
- c. Revise el acuerdo.
- d. Diga lo que cada uno hará.
- e. Establezca una manera de hacer el seguimiento para ver cómo funciona el acuerdo.
- f.

Tiempo de la actividad: 2 horas pedagógicas.

Evaluación: Reflexionar sobre el manejo de técnicas de mediación, para luego llegar a un acuerdo de que medidas serian la o las mejores para afrontar la o las situaciones problemáticas del curso, consignando las mejores opciones en el pizarrón.

Ejercicio número 10: Creación de consenso en un grupo.

Nota: El proceso de creación de consenso es una oportunidad para la resolución grupal. Al igual que el intermediario en una mediación, el facilitador en una sesión de creación de consenso es el experto que diseña e implementa un procedimiento efectivo que permite a los participantes centrarse en las cuestiones principales en discusión. Este ejercicio aporta observación y experiencia en la creación de consenso.

Objetivos

- _ Entender el proceso de creación de consenso.
- _ Examinar y aplicar procesos de negociación, mediación y creación de consenso en el contexto del ámbito educativo.

Procedimiento

1. Conduzca una discusión grupal con los participantes acerca del concepto de creación de consenso, basada en la información contenida en la sección de conceptos básicos. Asegúrese de que el grupo discuta los beneficios y limitaciones de la creación de consenso, las cualidades de un buen facilitador, y una visión general del proceso.

Muestra 3,5. Pasos para la creación de consenso

2. Definir las posiciones en torno al conflicto.
 - a. ¿Cuáles son las posiciones?
 - b. ¿Qué quiere la gente?

3. Explorar las razones de todas las posiciones.
 - a. Preguntar por qué cada participante adoptó su posición.
 - b. Discutir las necesidades e intereses subyacentes a todas las posiciones.
 - c. Identificar necesidades e intereses compartidos.

4. Hacer (lluvia de ideas) para encontrar posibles soluciones al problema.
 - a. Sugerir muchas ideas.
 - b. No evaluar.

5. Evaluar las soluciones con respecto a las posiciones. Utilice una lista de control en forma de cuadro que facilite encontrar soluciones que respondan a la mayor cantidad posible de intereses. (Una lista de control en forma de cuadro es una manera simple de evaluar alternativas en función de un conjunto de criterios que elija el grupo. El procedimiento escrito aquí fue adaptado de Schwarz, R. M. (1994))
 - a. Discuta y seleccione aproximadamente cinco criterios en relación en las cuales evaluar las soluciones que se han generado con la lluvia de ideas.
 - b. Dibuje un cuadro (véase matriz en la figura 3,1), con la lista de soluciones en el encabezado de las filas y los criterios en el encabezado de las columnas. (Haga una lista distinta para cada criterio). Cada individuo en el grupo debe estar en una lista debajo de cada criterio, de modo que el mediador pueda anotar el puntaje de cada persona.
 - c. Haga que el facilitador le pida al grupo que otorgue un valor a cada solución en una escala, digamos del 1 al 5, representando el 5 el mayor puntaje posible para cualquier eje de un criterio y una solución. Se registra el puntaje de cada solución en relación a cada criterio y se anotan los totales de los puntajes al final de cada fila.

- d. Aunque se debe resistir la idea de que las fórmulas puedan determinar las decisiones finales del grupo, el experto debe investigar para ver si hay consenso en el grupo acerca de las soluciones que tienen el mayor puntaje. Esto probablemente resulte de una discusión que lleve a una decisión final. Si no, se puede probar un nuevo procedimiento o repetirse el mismo proceso, refinando las ideas acerca de cómo definir los criterios y reconsiderar las soluciones usando el mismo proceso.

Evaluación

6. Hacer un acuerdo que maximice la satisfacción para la mayor cantidad de intereses que sea posible.

7. Continúe la discusión y la modificación de ideas hasta que todos consideren que pueden suscribir el acuerdo, aunque no todos estén igualmente satisfechos,

Tiempo: 2 horas pedagógicas.

Ejercicio número 11: Elaboración de argumentos a favor de la resolución de conflictos.

Nota: Este ejercicio da a los estudiantes la oportunidad de desarrollar y ver la ejecución de programas de resolución de conflictos en escuelas desde la perspectiva de varios sectores.

Objetivo.

_ Crear bases lógicas para incluir la resolución de conflictos en escuelas.

Procedimiento

1. Haga que la clase se divida en cuatro grupos de igual número de integrantes y pida a cada uno de los grupos que asuma uno de los roles que se enumera en este paso.

Usted puede asignar los roles o dejar que los grupos elijan, siempre que se cubran los cuatro:

- _ un maestro de escuela primaria que habla con padres;
- _ un profesor de escuela secundaria que habla con el director;
- _ un supervisor que habla con el consejo escolar;
- _ un profesor universitario que habla con estudiantes de profesorado.

2. Pida a los grupos que trabajen desde el punto de vista del rol que asumen al crear bases lógicas para la enseñanza de la resolución de conflictos en las escuelas. Haga que escriban sus puntos principales en una hoja grande para poder exhibirlos y representarlos a todo el grupo. Dé 30 minutos para este paso.

3. haga que los grupos presenten sus esquemas y analice las diferencias de bases lógicas, tomando en cuenta el auditorio, la edad de los estudiantes y la ubicación en el sistema educativo del rol que representaron. ¿Las bases lógicas de los grupos reflejaron las bases lógicas personales de sus integrantes para el estudio de la resolución de conflictos?. Dé 30 minutos para la discusión.

Tiempo de la actividad: 2 horas pedagógicas.

Evaluación: Por medio de la conciliación de similitudes en los puntos de vista de cada grupo, anotado en forma de lema o compromiso del curso.

Todas las actividades anteriores serán monitoreadas, a través de la observación de la conducta de los jóvenes durante 1 quincena, 1 mes, etc.

Actividad número 12:

Convivencia de curso, en el gimnasio del colegio, donde se conversará y compartirá sobre lo aprendido en los talleres y se concluirá sacando las mejores experiencias y sus resultados a corto plazo.

Los jóvenes comparten con un ágape, bebidas y música.

Tiempo de la actividad: 2 horas pedagógicas.

Sin evaluación formal (sin nota), sólo la observación de los hechos y el compromiso a través de un contrato personal.

Los ejercicios del 1 al 11 fueron sacados a pie de páginas (65-78-83-111-130-136-138-147-185-192 y 240), del libro: "Resolución de conflictos en las aulas, manual para educadores de los autores: Kathryn Girard y Susan J. Koch, editorial Gránica, año1997".

Para los alumnos(as):

13) Contrato de ejecución de resolución de conflictos (muestra 4,2) :

Nombre: _____

Fecha : _____

Objetivos: como _____, mi intención es lograr los siguientes objetivos relacionados con la resolución de conflictos:

Para alcanzar estos objetivos, me comprometo a hacer lo siguiente en el próximo semestre: _____

Tendré que superar los siguientes obstáculos: _____

Buscaré ayuda y apoyo de: _____

_____ firma.

Cuestionario.

A) Cuestionario al **profesor jefe** del séptimo año a para abordar el problema de curso: “Promoción de un buen clima educativo; a través de estrategias de resolución de conflictos en el aula”.

- 1) ¿Cuál es el problema más evidente que presenta su curso?
- 2) ¿Cuáles son las causas y efectos que produce éste problema?. Nombre a lo menos 3 de cada uno.
- 3) ¿Cuáles son los modelos o patrones de disciplina existentes en la escuela?.
- 4) ¿Qué factores influyen en la actitud de los estudiantes en clases, respecto al desorden y desconcentración?.
- 5) ¿Tienen los docentes de su colegio las herramientas necesarias y pertinentes para asumir su rol como mediador en la acción pedagógica y así esto les permita solucionar problemas en el aula?.
- 6) ¿Qué estrategias utiliza usted, para mejorar la comunicación con sus estudiantes?.
- 7) ¿Cuáles son los factores que dificultan la comunicación?.
- 8) ¿Qué se hace en medio de 40 alumnos(as), cuando nos enfrentamos a una situación de violencia en el aula?.
- 9) ¿Cuál es el rol y actitud que debería jugar un profesor(a) en un caso como éste?.
- 10) ¿Cuántas metodologías debiera tener un docente para enfrentar este tipo de situaciones dentro y fuera del aula?
- 11) ¿Cree usted como docente, si es importante establecer compromisos y roles frente a su curso?, ¿Cuáles?

Respuestas

1) El problema más evidente es la indisciplina del curso y el trato violento que tienen los jóvenes para comunicarse.

2) A mi juicio la causa más probable por las observaciones realizadas, tienen que ver con la cantidad de alumnos (40) y el poco espacio que existe en la sala.

Incluso para el profesor es difícil poder trasladarse dentro de ella.

El efecto que produce esta situación es una desconcentración permanente por parte de los alumnos y que también afecta al Profesor y al desarrollo normal de la clase misma.

Se producen persistentes interrupciones y descalificaciones entre los educandos, provocando en el aprendizaje una discontinuidad de los contenidos programáticos.

3) En el colegio existe una gran preocupación por el tema disciplinario, frecuentemente se está poniendo acento a este asunto.

Existe todo un código disciplinario, con normas consensuadas por los profesores y la dirección.

Se aplican distintas sanciones de acuerdo a la frecuencia y gravedad de las sanciones, la mayoría de ellas previamente avisadas y determinadas.

Las sanciones van desde una anotación negativa en el libro de clases, hasta la cancelación de la matrícula.

4) El poco espacio físico existente en la sala, también se observa un relajamiento general en el comportamiento; poca motivación; más preocupación por divertirse, que en asumir sus deberes escolares y es de primera instancia pertenecer a su grupo de pares.

5) En el colegio existe bastante autonomía para que cualquier profesor pueda tomar las medidas necesarias para enfrentar la indisciplina y falta de respeto entre compañeros. Existe un apoyo importante por parte de la dirección del colegio para enfrentar el aspecto disciplinario.

6) Asistir a las reuniones de padres y apoderados cuando se les cite, para en ellas explicar la forma de trabajo del o los profesores de asignaturas y las experiencias que se van teniendo con el curso ya que es la mejor forma de que los padres se involucren en la vida escolar de sus hijos(as) y puedan con esto mejorar la conducta y el rendimiento académico.

Existe frecuentemente una sanción por medio de anotaciones negativas en el libro de clases o en sus cuadernos.

Se usa la conversación amigable y personal con los alumnos más conflictivos y la exigencia respectiva por medio de las notas, para lograr un mejor resultado en la disciplina. Hacer evidente a los alumnos de que indisciplina es sinónimo de malas notas.

7) Siento que los alumnos(as) viven de manera muy normal, la etapa del desarrollo que están viviendo. Se produce una especie de brecha generacional con el profesor. Al mismo tiempo el profesor se siente con la obligación de cumplir con sus labores docentes en su plenitud, comenzando con la disciplina (normas) y continuidad con los contenidos, en cambio para los alumnos(as), en muchos casos la prioridad de educarse no es lo más importante. Todo esto produce una tensión que desembocan un desencuentro de los intereses de ambas posiciones.

Además noto que los alumnos tienen una forma distinta de comunicarse; de una manera más trivial; Existe poco compromiso para salir adelante. En cambio el profesor se siente más presionado en avanzar en sus compromisos académicos. Este desacuerdo vuelve a recaer en nuevas tensiones, que dificultan el diálogo y la buena comprensión.

8) A mi juicio la única alternativa es el diálogo y el entendimiento. Esto no quiere decir de que no pase nada; Sino todo lo contrario, deben tomarse todas las medidas necesarias, para que esto no ocurra, agregando además si se requiere las sanciones pertinentes.

Toda palabra y toda sanción debe ser justa y fundamentada correctamente de lo contrario los efectos pueden ser muy nocivos, complicando aún más el ambiente en el aula.

El profesor debe tener una actitud serena pero con mucha firmeza y debe estar muy preocupado de actuar con justicia y en relación al interés superior del curso. Debe tener buenos argumentos y no perder jamás la calma.

9) Es muy difícil contestar esta pregunta. Toda situación es nueva y merece un tratamiento distinto. Creo que no hay recetas que sean 100% eficaces. Más que método, lo más en estas situaciones debe primar el criterio y sentido común.

Siempre es importante escuchar a otros colegas, que puedan aportar con su experiencia y así tener mayores elementos a la mano para resolver de mejor manera los problemas que se produzcan.

10) Lo considero clave sobre todo considerando las múltiples obligaciones que tiene el profesor(a). Una buena forma de dar curso a esto multiplicando responsabilidades a sus alumnos(as); de este modo se promueve una responsabilidad junto a los alumnos en los resultados obtenidos.

11) Pienso que todo esto promueve una cohesión que es muy importante. Y que apenas integra a todos los que forman parte de este grupo curso.

El saberse partícipe de algo los compromete y les ayuda a asumir responsabilidades y a responder por sus actos.

Encuesta a los alumnos de séptimo año.

1) Si tú te tienes un problema con tus compañeros de curso ¿cómo lo solucionas? :

- a) Vas y le pegas una bofetada.
- b) Lo insultas y lo ridiculizas.
- c) Vas y conversas con el o ellos.
- d) Lo perdonas y le das la mano.
- e) Evades el problema y te encierras en ti.

2) Para poder comunicarte con tus compañeros y profesores has decidido ocupar:

- a) La comunicación directa y frontal.
- b) Utilizar a un compañero(a) como intermediario.
- c) Ir con el chisme a tú mejor amigo(a).
- d) Crear una disputa o una pelea entre las partes afectadas.
- e) Ser honesto(a) y precisa(o), dando a conocer tu parecer y justificando las razones que te llevaron a emitir esos juicios perjudiciales.

3) ¿Cómo crees tú que se resuelve un conflicto, sin perjudicar y herir a su(s) compañeros(as)?:

- a) Sintonizando con los sentimientos del otro.
- b) Comprendiendo y escuchando el punto de vista del otro bando o persona.
- c) Ignorando que existe, por un tiempo hasta que se le pase el enojo.
- d) Dejar que se de cuenta solo de que sus actos no son los más favorables para el entorno escolar.

e) Utilizar un mediador para establecer nuevamente la comunicación, para luego llegar a acuerdos venideros para ambos bandos o personas.

4) ¿Crees tú que la indisciplina del curso en general afecta el buen desempeño escolar y social?:

- a) A veces, cuando no logro concentrarme.
- b) No me afecta, por el contrario me río permanentemente en clases.
- c) Pienso que sí, ya que no logro asimilar todos los aprendizajes más importantes, lo que me hace perder la ilusión de los contenidos.
- d) Me es indiferente lo que sucede en clases, me aburre mucho y no comprendo el sentido de estudiar.

5) Si de ti dependiera cambiar las cosas en la escuela ¿qué variaciones harías tú?:

- a) Introduciría metodologías más interactivas y entretenidas.
- b) Me gustaría establecer acuerdos con los profesores, para que estos dieran más oportunidades académicas y disciplinarias.
- c) Bajaría los niveles de hiperactividad y agresividad de mis compañeros y compañeras de curso.
- d) Evitaría que se pelearan mis compañeros y me colocaría de mediador para conciliar las disputas.
- e) Consultaría con el profesor jefe para tomar alguna decisión más certera y madura.
- f) Todas las anteriores.

6) ¿Cómo te gustaría que fuera tú curso?:

- a) Amable, participativo y respetuoso con los profesores.
- b) Bueno para chacotear y flojear.
- c) Con compañerismo y ayuda en los estudios.
- d) Peleador y controvertido, con división de bandos.
- e) Indiferente e individualista.
- f) Alternativas: a y c.