

MANEJO DE CONFLICTOS EN GRADO TRANSICION DEL GIMNASIO MI BELLA
INFANCIA Y DEL LICEO AVENIDA LAS AMÉRICAS

“Una mirada al arte de escuchar activamente”

ANDREA ACEVEDO CARDONA

COD. 201110049302

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA LOS LIBERTADORES

FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

PROGRAMA PEDAGOGÍA INFANTIL

BOGOTÁ D.C

2017

MANEJO DE CONFLICTOS EN GRADO TRANSICION DEL GIMNASIO MI BELLA
INFANCIA Y DEL LICEO AVENIDA LAS AMÉRICAS

“Una mirada al arte de escuchar activamente”

ANDREA ACEVEDO CARDONA

COD. 201110049302

Proyecto de grado para optar al título de Licenciatura en Pedagogía Infantil

Asesor

William Henry Morera Arévalo

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA LOS LIBERTADORES

FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

PROGRAMA PEDAGOGÍA INFANTIL

BOGOTÁ D.C

2017

Nota de Aceptación

Firma el presidente del Jurado

Firma del Jurado

Firma del Jurado

Bogotá, Junio 2017

Agradecimientos

Doy gracias infinitas a la vida por brindarme la sabiduría, inteligencia, paciencia y entendimiento para ejercer este proyecto.

A mi madre con amor le dedico todo mi esfuerzo y trabajo puesto para la realización de este proyecto. A todos y cada uno de los docentes de la Fundación universitaria Los Libertadores por el acompañamiento y constancia.

Por último y en especial a William Morera por su paciencia, constancia y tiempo dedicado. Sus aporte en cuanto al conocimiento, investigación y orientación educativa, permitieron no perder el gran valor que es el visualizar un horizonte y lo verdaderamente importante que requiere la construcción personal y profesional.

Contenidos

Resumen Analítico en Educación	1
1. Introducción.....	1
2. Problemática	3
2.1 Descripción del problema.....	3
2.2 Formulación del problema.....	5
2.3 Justificación.....	5
3. Objetivos	9
3.1 Objetivo General.....	9
3.2 Objetivos Específicos.....	9
4. Antecedentes.....	10
4.1 A nivel internacional.....	10
4.2 A nivel nacional	13
4.3 A nivel local e institucional.....	16
5. Marco referencial.....	19
5.1 Marco teórico.....	19
5.1.1 Conflicto.....	19
5.1.2 Competencias	20
5.1.3 Competencias ciudadanas	21
5.1.4 Competencias comunicativas	23
5.1.5 Escucha activa (Chaux, 2012).....	25
5.1.6 Concepto de emoción.....	26
5.2 Marco Legal.....	28
6. Marco metodológico	31
6.1 Tipo y método de investigación.....	31
6.2 Fases de la investigación	32
6.3 Articulación con la Línea de investigación	33
6.4 Población y muestra.....	34
6.5 Técnicas e instrumentos de recolección de información.....	34
7. Diseño de estrategias y actividades pedagógicas “Es tiempo de conversar”	40
8. Resultados y Análisis	41
9. Conclusiones y Sugerencias	47

Referencias	50
Anexos.....	52

Resumen Analítico en Educación

En el presente trabajo de investigación titulado, *Manejo de conflictos en grado transición del Gimnasio Mi Bella Infancia y del Liceo Avenida Las Américas “Una mirada al arte de escuchar activamente”*, se planteó la pregunta ¿Qué estrategias pedagógicas se pueden proponer para el manejo de conflictos a través de la escucha activa en el Gimnasio Mi Bella Infancia y el Liceo Avenida Las Américas?, de igual manera se planteó el objetivo general: Proponer estrategias pedagógicas para docentes centradas en fortalecer la escucha activa de niños y niñas de cinco y seis años de grado transición del Gimnasio Mi Bella Infancia y del Liceo Avenida Las Américas.

Para alcanzar el objetivo y lograr responder a la pregunta de investigación se identificó en las dos instituciones educativas de qué manera usan habilidades y competencias comunicativas para el manejo de conflictos. La muestra del Gimnasio Mi Bella Infancia, cuenta con catorce niños y cinco niñas para un total de diecinueve estudiantes y en cuento a la muestra del Liceo Avenida Las Américas cuenta con diez niños y once niñas con un total de veintiuno estudiantes. De esta manera se implementaron técnicas e instrumentos de recolección datos como: entrevistas no estructuradas, encuestas y cuestionario, observación participativa, un par de actividades y ejercicios de evaluación y observación que permitan la identificación en habilidades como: la escucha activa, la capacidad de solucionar conflictos en articulación con estrategias como resumir, parafrasear, reflejar y clarificar ante algún tipo de situación en riesgo de conflicto en un grupo de niños y niñas de cinco y seis años de transición.

El trabajo está estructurado en un enfoque de investigación de tipo cualitativo, con un método de estudio exploratorio porque se indaga e identifica la manera en que los niños y niñas se

comunican entre ellos y si existe una escucha activa como puente para la el manejo de conflicto.

Palabras clave: Escucha activa, manejo de conflictos, competencia comunicativa, habilidades.

Introducción

*La naturaleza nos dio dos ojos,
dos orejas y una boca para
que pudiéramos observar
y escuchar el doble
de lo que hablamos.
Epícteto.*

Poco a poco se desvaneció la era industrial, dejando así un legado de transformación histórica que marcó puntos claves en la producción y de esta manera un cambio con características negativas y positivas en la sociedad actual. Se considera que los efectos a largo plazo permitieron una expansión en contextos económicos, industriales y sociales; muchos de estos cambios se reflejan en la sociedad actual, elementos como autos, herramientas eléctricas, tecnologías y comunicativas acentúan una mejora en el proceso revolucionario. El sociólogo canadiense (Marshall & B.R, 1995, pág. 12) “asocia la revolución digital con el termino de aldea global, es decir la forma en las que accedemos a las tecnologías y la información, y como esta genera una extensión entre el cuerpo, lo presencial y o digital. La revolución digital provoca y seguirá provocando cambios que ameriten que los gobiernos legislen a favor del progreso”.

Ahora, es cierto que se ha olvidado algo importante y es que el contexto social está sumergido en una era cambiante y que lleva una evolución constante, a partir de este periodo que trae consigo el fortalecimiento de las TIC`s y se asocia paralelamente con la revolución digital, dependencia de la tecnología y de la información en donde se traza un mundo actual diferente ofreciendo condiciones constantes de conexión repetitiva con teléfonos móviles, acceso ilimitado a navegación o internet: la realidad de manera paralela permite generar una visión en cuanto a la manera y la forma que se le da a estos recursos de comunicación, es decir siendo la tecnología un medio, hay que tomarlo como una construcción social y desarrollo de las

comunicaciones en pro de las edades jóvenes permitiendo un entorno en que la escucha activa permita una relación entre todos, una manera de dialogar, y de percibir cómo se siente el otro frente a algo, de esta manera permitir que la comunicación sea un medio para generar solución a una situación de conflicto en la escuela, en el hogar o en la sociedad. Para (Lugo, 2010), citado por la UNESCO, dice que la introducción de las TIC's a las aulas pone en evidencia la necesidad de una nueva definición de roles, especialmente para los alumnos y docentes, es así que gracias a nuevas herramientas, pueden adquirir mayor autonomía y responsabilidad en el proceso de aprendizaje, así se obliga al docente a suprimir su rol clásico como único puente del conocimiento.

A partir de la observación que día a día se realiza en contextos diferentes como es el salón de clase, la familia y la ciudad, trabajar la escucha activa como parte de las competencias comunicativas, permite un acercamiento a esta meta ya que es necesario para la sana interacción con otras personas, poder decir lo que se piensa, dar a conocer los puntos de vista y respetar la opinión del otro o de los otros, son temas básicos que se debe pensar que están implícitos en el día a día.

Por consiguiente la investigación *Manejo de conflictos en grado transición del gimnasio Mi Bella Infancia y del Liceo Avenida Las Américas. "Una mirada al arte de escuchar activamente"* centrada en un enfoque de investigación de tipo cualitativo y un método exploratorio, tiene como objetivo proponer estrategias pedagógicas para docentes centradas en fortalecer la escucha activa de niños y niñas de cinco y seis años de grado transición del Gimnasio Mi Bella Infancia y del Liceo Avenida Las Américas.

1. Problemática

1.1 Descripción del problema.

La escuela tiene una labor muy importante en la vida de todo ser humano, es la puerta oficial al mundo del conocimiento, es la base de la estructura de la educación que permite volar los sueños, metas y nuevos mundos. Sin embargo con estos elementos, pareciera que no es relevante fortalecer, manejar y desarrollar en el aula de clase la iniciativa para que se lleve a cabo una construcción integral y social como ser humano.

El objetivo y los esfuerzos del (Ministerio de Educacion, s.f, págs. 13, 16-19) por una formación integral de los estudiantes como futuros ciudadanos se plasma en la Ley General de Educación (ley 115 de 1994) cuando se refiere a: “ La formación en el respeto a la vida y a los demás derechos humanos, a la paz, a los principios democráticos, de convivencia, pluralismo, justicias, solidaridad y equidad, así como en el ejercicio de la tolerancia y de la libertad”, estos valores son de mayor importancia puesto que hay que reconocer que los niños y las niñas son sujetos críticos y reflexivo en su contexto y que el simple hecho de vivir en una sociedad necesariamente hay conflictos y que lo importante es saber construirlos y manejarlos para una vida democrática y ser ciudadanos generadores de paz. Por lo tanto se debe hacer énfasis en su implementación, permitiendo el acercamiento a este trabajo de investigación.

Es importante fundamentar que las emociones con las que la primera infancia cuenta son bases esenciales para su fluidez, desarrollo y construcción personal, de esta manera apropiar herramientas y estrategias que permitan liderar problemas que se le presenten a lo largo de su vida sea de manera óptima. Por consiguiente cabe anotar que los lineamientos de la **Secretaria de Educación Distrital (SED)** para abordar la violencia escolar como lo declara la Ley 1620 de

2013 no figura como un propósito a modo de prevención, es decir no brinda estrategias pedagógicas concreta que contemple aportar para aminorar problemáticas del aula.

La elección del tema es de un interés social y educativo puesto que el mayor impacto de la estrategia va orientada hacia los niños, su función y la construcción de su futuro, sin embargo se trata de relevar temas importantes que impiden el desarrollo del niño evidenciadas mediante las prácticas que los niños y niñas utilizan conductas de malestar emocional, conductas agresivas escucha deficiente, golpes, gritos, insultos por lo cual genera un aislamiento social, rechazo por parte de los demás niños, baja autoestima, dificultad para expresar deseos y opiniones.

Por lo anterior se destaca que en las vivencias y experiencias mediante las practicas pedagógicas en ambas instituciones educativas, se presentan debilidades en cuanto a la escucha activa y esto generando una ausencia en cuanto a tomar en cuenta lo que el otro dice y asegurarle a esa persona que lo que está diciendo es reconocido.. Sin embargo, se observa que existe un problema y es la ausencia de estrategias por parte de los docentes y en coherencia va ligado a que los niños y las niñas mantengan un bajo desarrollo en habilidades de comunicación. Se agrega que los niños y niñas siguen un método único que no permite la interacción puesto que el contexto, es decir el barrio único en el que esta situadas las dos instituciones educativas, este se encuentra en un estrato bajo y cada uno de los actores del problema pueden tener un comportamiento de agresión con índices de violencia destacando la ausencia de escuchar incluyendo el uso de insultos y palabras soeces. De esta manera existe una continuidad del problema, es decir no hay una solución eficiente en la que exista un mediador que permita la inclusión de estrategias para la resolución de conflictos.

1.2 Formulación del problema

Con relación a lo expuesto anteriormente, a continuación se presenta la pregunta de investigación.

¿Qué estrategias pedagógicas se pueden proponer para el manejo de conflictos a través de la escucha activa en el Gimnasio Mi Bella Infancia y el Liceo Avenida Las Américas?

1.3 Justificación

Por su misma naturaleza, el conflicto es una parte fundamental del día a día en los colegios, lleva consigo un sabor amargo y una depresión emocional de los niños y las niñas ya que muchos de estos se sienten atados al no saber solucionar un problema que se ha presentado con alguien más, de esta manera pocos saben que se necesita de una escucha y de un dialogo para llegar a una solución eficaz.

Por lo tanto, plantear como tema de investigación *Manejo de conflictos en grado transición* “Una mirada al arte de escuchar activamente” se considera de gran relevancia en el contexto pedagógico ya que se genera una tarea transversal, es decir, se enriquecen entornos como el aula, a escuela y el hogar, generando hábitos positivos, autoestima, carácter toma de decisiones, habilidades y competencias en los niños y niñas.

Para (Goleman, 1995, pág. 43) en su libro “la inteligencia emocional” manifiesta que por medio de la inteligencia emocional se conocen las propias emociones y reconocer los sentimientos, la habilidad para suavizar expresiones de ira, furia o irritabilidad es fundamental en las relaciones interpersonales. Es así la manera como resulta pertinente llevar a cabo estrategias pedagógicas, dinámicas y lúdicas que permitan el trabajo de las emociones en la primera infancia

puesto que no es solo el coeficiente intelectual lo que determina en una persona el éxito en la vida.

En la actualidad se han dejado al libre albedrío temas importantes como son educar las emociones y el verdadero arte que es escuchar al otro, llegar a un acuerdo para que una solución de un problema cualquiera pueda llegar a ser eficiente. Una solución consiste en tener una nueva visión de lo que los colegios pueden hacer para educar al estudiante como un todo, reuniendo mente y corazón en el aula. Innovar en las clases, no solo en el cumulo de conocimiento lógico-matemático basados en la ciencia sino también que incluya el desarrollo de bases y elementos que contemplen las competencias emocionales y comunicativas en donde exista una exploración de parte del docente en cuanto a las habilidades que cada niño y niña tiene y desarrolla en conjunto con la exploración del medio y la interacción con el contexto. Es pertinente que el diseño de clase y los enfoques pedagógicos involucre el arte de escuchar cómo competencia de comunicación básica. Enseñar a los niños y las niñas a descubrir su potencialidad para superar los problemas de la vida cotidiana con el dominio de habilidades sociales para que desarrollen una relación con los demás de forma adecuada, no solo con la intención de escuchar activamente, sino también a comunicarse.

Hoy en día se pide educar en competencias y ello implica que todo contenido tenga un fin de utilidad práctico, un vínculo con la realidad, pues el desarrollo de competencias sociales y comunicativas son el puente para que los niños se desenvuelvan de la mejor manera posible, ayudándole a vivir con una mejor calidad de vida, no solo en lo personal sino también en lo social.

Por último, el presente proyecto de investigación genera un beneficio a la comunidad educativa, niños y niñas, docentes profesionales y docentes en formación ya que apunta a la

identificación de cómo se comunican los niños y niñas de transición y el manejo de conflictos, relación de las habilidades como la escucha activa con las cuales cuentan los niños y niñas y de esta manera proponer y diseñar estrategias pedagógicas para que estas sean elaboradas mediante actividades las cuales puedan ser obtenidas por los docentes y así poderlas desarrollar mediante técnicas o métodos según corresponda.

El trabajo en el aula en cuanto a la escucha activa se debe incluir en el currículo pedagógico como un mecanismo de prevención del uso de violencia para resolver conflictos, sistemáticamente es correcto abordarlo desde la primera infancia ya que es desde este momento en que los niños y niñas absorben todo tipo de enseñanza que es brindando en la escuela, de esta manera apoyándolos a que desde edades tempranas sepan que es un diálogo, una comunicación, la importancia de escuchar y ser escuchados para que no vayan directo a una agresión verbal fuerte que genera algún tipo de incapacidad emocional o en caso a futuro extremos daños irreversibles a la salud física.

La propuesta de investigación *“Manejo de conflictos en transición del Gimnasio Mi Bella Infancia y del Liceo Avenida Las Américas “una mirada al arte de escuchar activamente”* mantiene un enfoque directo al fortalecimiento y transformación institucional del marco pedagógico y conceptual puesto que es importante mantener en una línea horizontal el interés por recuperar características esenciales de la enseñanza, la didáctica y el aprendizaje en donde prime el quehacer docente, la calidad del mismo y la participación en proyectos investigativos, permitiendo una relación y estructuración de lo que se piensa y se quiere incluir a las prácticas educativas.

Se sugiere a manera personal a partir de la exploración y las vivencias que la transformación docente atribuye a la existencia de cuatro conceptos principales: observación,

experiencia, variedad y propuesta, cada uno en función de romper estratégicamente modelos rústicos y tradicionales que inhiben dimensionar las necesidades con las que cuenta una población, entonces los cuatro conceptos tienen un reto constante que es el transformar tendencias pedagógicas y reflexionar acerca del maestro, la educación y la infancia.

2. Objetivos

2.1 Objetivo General

Proponer estrategias pedagógicas para docentes centradas en fortalecer la escucha activa de niños y niñas de cinco y seis años de grado transición del Gimnasio Mi Bella Infancia y del Liceo Avenida Las Américas.

2.2 Objetivos Específicos

- Identificar el manejo de conflictos en los niños de cinco y seis años de transición del Gimnasio Mi Bella Infancia y del Liceo Avenida Las Américas.
- Relacionar las estrategias y habilidades en cuanto a la teoría, y lo que demuestran los niños y niñas en cuanto al manejo de conflictos y la escucha activa.
- Diseñar una serie de actividades pedagógicas y lúdicas para que sean implementadas y desarrolladas a futuro por docentes de grado transición.

3. Antecedentes

A través de varias investigaciones a nivel internacional, nacional y local se busca indagar sobre el manejo de conflictos en transición y la relación con la escucha activa. Estas investigaciones aportan conocimiento en cuanto la metodología, estrategias, y técnicas de evaluación para el fortalecimiento del mismo.

4.1 A nivel internacional

(Pineda, 2012) Realizó una tesis doctoral en IES Nervion y durante el curso 2009-2010 en el IES Torreblanca (ambos en Sevilla) denominado “*El conflicto y la convivencia. Experimentación de un ámbito de investigación escolar y análisis de desarrollo profesional docente*”, este tuvo como objetivo fundamental comprobar si una programación de aula para ciencias social de 4º, organizada en ámbitos de investigación escolar en torno a la problemática del conflicto y la convivencia, y respondiendo básicamente a los requerimientos del currículo prescrito promueve el aprendizaje de los alumnos en un ser de dimensiones que se detallarán en un instrumento útil para fomentar la educación para la ciudadanía y la participación en los alumnos y desarrolla profesionalmente al profesor. La metodología consistió en la descripción de las conclusiones del proceso sometido a investigación para comprender y reflexionar sobre la realidad, a fin de transformarla. Esta reflexión pretende indagar el sentido de los procesos educativos y para ello ha sido necesario realizar un enfoque de investigación. Esta redacción contribuye a sistematizar el proceso seguido y facilita la comunicación de resultados para su utilización en futuros proyectos a través de una re planificación.

Si bien en el periodo previo la investigación, la metodología fue exclusivamente cualitativa, basada en los supuestos de la investigación-acción y en el paradigma de investigación interpretativa o naturalista, en esta nueva etapa se pretendió, desde un enfoque más integrador, complementar esta perspectiva con el establecimiento de categorías de análisis e hipótesis de progresión con distintos valores en gradiente de complejidad incorporando un elemental análisis cuantitativo de los datos.

Las fuentes, técnicas e instrumento para la obtención de datos que se utilizaron fueron: observación directa del ambiente y dinámica de aula de las interacciones que se producen. Los instrumentos aplicados fueron, cuadernos de los alumnos, grabaciones en audio del grupo de debate y el diario del investigador. Con estos instrumentos se pretendió obtener información pertinente para dar respuesta al primer y segundo problema de investigación, es decir el relativo a los aprendizajes de los alumnos y al desarrollo profesional del profesor. Otra fuente de información ha emanado de la observación de los distintos elementos que conforman la cultura del centro, a través de sus documentos y de los comportamientos e interacciones de los distintos miembros de la comunidad educativa.

Para esta observación fueron implementados como instrumentos de registro, el diario del investigador y diversos documentos escritos, organizativos y curriculares. Se concluye con la investigación que, la experimentación de un ámbito de investigación escolar sobre “El conflicto y la convivencia” contribuye en la práctica al aprendizaje de los alumnos y al desarrollo profesional del profesor, pues, aunque el conocimiento de ambos está condicionado por la cultura escolar y la cultura profesional mayoritaria, son posibles reestructuraciones que den lugar a procesos de aprendizaje, entendiendo estos como el enriquecimiento de las concepciones previas tanto del profesor como de los alumnos.

(Leonardi, 2015), realizó un pre- proyecto de investigación sobre la educación emocional en la primera infancia denominado “*Análisis de un programa de conocimiento emocional, en niñas y niños de cinco años en un Jardín de Infantes Público de Montevideo*”, el objetivo de estudio que plantea es el análisis de un programa de conocimiento emocional, en niñas y niños de cinco años. De esta manera se conoce que una intervención oportuna mediante un programa de educación emocional, favorece el despliegue de competencias emocionales y sociales durante la educación inicial, equilibrando la integridad del desarrollo en las niñas y los niños.

El estudio se diseña desde una metodología cuasi-experimental, de diseño de intercambio de tratamiento Leonardi cita (Anguera, et al., 2008) el cual define. “El método cuasi-experimental son experimentos que tienen observación, grupo experimental, grupo control, tratamiento o programa, pruebas pretest- posttest como el modelo experimental, pero a diferencia de este, los grupos de análisis no son formados de acuerdo a criterios aleatorios” (P.14).

(Leonardi, 2015) Espera resultados como: la obtención de datos confiables y coherentes que demuestren los beneficios de programas de educación emocional a corto plazo en educación inicial. Por otro lado mejora de la cohesión grupal, y el clima relacional dentro del aula educativa, con mayor cantidad y calidad de interrelaciones sociales en los grupos a intervenir.

La autora concluye que a pesar que se constata grandes avances en Uruguay en torno a la educación inicial, existe una brecha importante en cuanto al aprendizaje de habilidades emocionales y sociales de manera sistemática. El no tener en cuenta la dimensión emocional en la educación inicial, posiblemente sirva de base para explicar algunas de los fenómenos negativos que atraviesan día a día las aulas educativas.

El estudio de (Leonardi, 2015), aporta a el presente proyecto de grado ya que la perspectiva amplia en torno a la relación entre el niño- niña y las competencias emocionales

generan una importancia para el desarrollo de estas y de esta manera considerar recursos a manera de intervención que desplieguen un interés y enfoque de las necesidades que consideren importantes la educación infantil para un óptimo desarrollo integral y social.

4.2 A nivel nacional

(Soraida, 2015) Realizó un trabajo de investigación en la escuela normal superior de Gacheta titulada “*las competencias comunicativas en las prácticas pedagógicas de los docentes en formación*”, con el objetivo general de determinar el nivel de las competencias comunicativas de los docentes en formación del Programa de Formación Complementaria de la Escuela Normal Superior de Gachetá, con el fin de proponer estrategias de mejora en su desempeño que inciden en sus prácticas pedagógicas. La metodología implementada fue desde el enfoque empírico-analítico, el cual “busca dar respuesta a los problemas de investigación obteniendo datos de la realidad” citado por la autora (Lara, 2013, p. 78).

El tipo de investigación empleada en este trabajo es mixto. De la combinación de ambos enfoques, el cualitativo y el cuantitativo, surge la investigación mixta, que incluye las mismas características de cada uno de ellos. Los instrumentos de investigación empleados fueron: una encuesta de factores asociados con preguntas cerradas, este instrumento de medición permitió realizar un diagnóstico de la percepción que tienen los docentes en formación acerca de las competencias comunicativas en su proceso de aprendizaje y en el desarrollo de sus prácticas pedagógicas. Esta consta de 11 preguntas de tipo cerrado, las cuales fueron aplicadas a 25 estudiantes del Programa de Formación Complementaria de la Escuela Normal Superior de Gachetá. El otro instrumento empleado es un “cuestionario para autoevaluación de habilidades comunicativas” permitió obtener una auto percepción del nivel de competencia como receptor (oyente) y emisor (hablante), de los docentes en formación en los procesos de comunicación

propios de su entorno; de esta forma se identificaron las fortalezas y limitaciones en la capacidad de escucha y la adecuada recepción y elaboración de mensajes y respuestas. Un tercer instrumento, la “prueba para evaluar procesos comunicativos”, se adapta al taller pedagógico, empleada para avanzar en el nivel de las competencias comunicativas de los docentes en formación, las preguntas planteadas en la prueba buscan fortalecer el nivel de competencia lectora, habilidades del lenguaje y procesos comunicativos.

Se presentan las conclusiones de este proceso de investigación, en concordancia con los objetivos planteados inicialmente. Esta investigación pretendía determinar el nivel de las competencias comunicativas de los docentes en formación del Programa de Formación Complementaria, en la Escuela Normal Superior de Gachetá, con miras a implementar estrategias de mejoramiento que no sólo benefician el fortalecimiento de las habilidades lingüísticas del docente en formación sino también su práctica pedagógica.

La ejecución de la estrategia didáctica es viable y eficaz pues utiliza el taller pedagógico como estrategia para fortalecer las competencias comunicativas que a su vez se verán reflejadas en las prácticas pedagógicas.

(Fernandez & Garcia, 2016) realizaron mediante un artículo denominado “*Aportes para la educación de la inteligencia emocional desde la Educación Infantil*”, tiene como objetivo dar a conocer la importancia que tiene el desarrollo en la I.E (inteligencia emocional) en la vida de las personas así como la necesidad de potenciar su educación, especialmente en el segundo ciclo de Educación Infantil. Sabiendo que es este periodo crítico, se parte de la hipótesis de que dicha educación influirá positivamente en el desarrollo de la inteligencia cognitiva y el éxito en los diferentes ámbitos de la vida.

La metodología implementada para exponer fue trabajar una serie de estrategias principales que destaquen el desarrollo de la I.E del docente, ya que “todas las personas que forman parte de un ámbito aportan a él su emocionalidad y de alguna manera son influidos por la emocionalidad del mismo” (Boix, 2007, pág. 23). Además, tal y como afirman Kremenitzer y Miller (2008), los niños aprenden por imitación y por ello los maestros deben constituir un ejemplo positivo. Precisamente por este motivo es tan importante que se adquieran habilidades emocionales a través de programas de aprendizaje socioemocionales a través de programas destinados a los alumnos.

Por otro lado (Fernandez & Garcia, 2016) en su trabajo dan una serie de estrategias y recomendaciones que pueden servir de ayuda para la práctica docente:

“En infantil, especialmente, se debe aprovechar la rutina de la asamblea para conversar con los niños y que expresen sus emociones, para ello es necesario haber creado un clima de respeto y confianza en el que los alumnos estén modos expresándose en cuando al enfado, la alegría, el miedo y la tristeza”. (Fernández y García. 2016, p. 60).

“Fomentar las habilidades sociales a través del trabajo en equipo, los encuentros interpersonales la mejora de la comunicación, contribuye socialización y posibilita la autoestima al sentirse integrado, aceptado e incluso a veces protagonista entre sus compañeros.” (Fernández y García. 2016, p. 60)

Las autoras concluyen que durante la etapa de la Educación Infantil es cuando se desarrollan las habilidades emocionales y cuando más abiertos estamos al mundo emocional. En años posteriores será posible seguir forjando la I.E, pero su educación debe ser durante los primeros años, pues más adelante podría resultar complejo. Hoy en día se (re)conoce el nombre de esta inteligencia, y también se diferencia y se es capaz de poner nombre a todas las actuaciones docentes a través de las cuales el maestro puede trabajar la educación emocional de

sus alumnos. Estas son: el quehacer diario, los contenidos actitudinales o transversales y los programas específicos. Por tanto, actualmente se sabe que la educación emocional está presente en las escuelas, pero además se puede descubrir qué nivel puede alcanzar a través de las diferentes actuaciones encaminadas a su logro.

El trabajo de (Fernandez & Garcia, 2016), tiene un aporte al presente trabajo de grado, una visión amplia de la labor de los maestros para el desarrollo de la educación como motor de construcción social y transmisor de conocimiento, inclusive enriquecer de manera oportuna la educación emocional y de cómo esta aporta a las dimensiones y competencias emocionales del ser humano proponiendo para la contribución de un proceso de relaciones sociales.

4.3 A nivel local e institucional

(Arango, 2007) Realizó un artículo en la Universidad Santo Tomas llamado “Regulación emocional y competencia social en la infancia”, el cual tiene como objetivo, discutir acerca de las relaciones entre regulación emocional y competencias sociales en la infancia, este artículo se llevó a cabo partir de un método de investigación a partir de conceptos como la emoción, concepto de RE (regulación emocional), CS (competencia social) y la recopilación de antecedentes empíricos.

El autor manifiesta como a modo de observación que “A la fecha la investigación muestra que diferentes clases de control expresivo de los despliegues emocionales emerge, durante la infancia media” A pesar de que no se han documentado de manera contundente los patrones de desarrollo de dicho control expresivo, es bien sabido que en las primeras edades escolares el contexto social como la familia y la escuela genera una contribución en cuando a que las conductas afectivas sean apropiadas y así, permita una regulación de sus propias emociones y sus reacciones mantengan un margen positivo

(Arango, 2007) Encontró mediante los resultados la estrecha relación que existe entre conocimiento emocional, RE y CS. Es importante destacar que no es suficiente con tener conocimiento sobre regulación de la expresión emocional, son las metas perseguidas al regular la expresión las que dan sentido a dicho conocimiento (Jones et al., 1998). El autor concluye lo siguiente: A partir de la evidencia empírica es posible concluir que la RE es ante todo un mecanismo al servicio del respeto de normas definidas social y culturalmente. “La activación emocional puede potenciar o amenazar el funcionamiento efectivo; de aquí que los procesos de RE son importantes porque disponen la emoción para brindar soporte adaptativo”. (p.7)

La relación del artículo del autor con el presente trabajo de investigación en función de que existen estudios particulares en torno a los comportamientos, disposiciones y respuestas de reguladores emocionales en los niños y niñas. Entonces para la propuesta de fortalecimiento de las competencias emocionales en un contexto social es clave afrontar el desarrollo de conductas desadaptativas, específicamente, la interacción entre temperamento frustrado y afrontamiento pasivo actúa como predictor de conducta entre niños y niñas.

(Chaparro, 2015), en su trabajo para optar el título de especialista en pedagogía de la Lúdica en la Fundación Universitaria Los Libertadores, llamado “*proyectos lúdico-pedagógicos para desarrollar la habilidad de la escucha*”, pretende darle el estatus que le corresponde a la escucha, defendiéndola desde el punto de vista de varios autores, estableciendo los factores que inciden en su proceso y los beneficios de aprender a desarrollarla. Esta investigación de tipo cualitativo y la estrategia metodológica escogida para desarrollar la habilidad de la escucha es la pedagógica por proyectos. Cinco proyectos lúdico-pedagógicos, dirigidos a niños de transición, describen paso a paso cómo se puede enseñar y cómo se puede aprender a escuchar de manera consciente y significativa. Las actividades se describen de forma detallada, cada una con un

propósito claro, con un producto o resultado por alcanzar. Al final de cada proyecto se presenta su evaluación, como elemento de reflexión y análisis.

El aporte que brinda los anteriores antecedentes al presente proyecto de investigación permite un amplio panorama, primero, a contribuir significativamente la evolución de las prácticas pedagógicas y educativas, reformas e intereses de parte de los docentes profesionales y docentes en formación en pro de la primera infancia favoreciendo un desarrollo cognitivo, social y afectivo para el fortalecimiento y seguimiento de la importancia de trabajar continua y repetitivamente las habilidades sociales y comunicativas en los niños y en las niñas. La importancia del escuchar al otro, se destaca que la escucha sea activa no solamente en el aula ni el hogar, sino un alto rendimiento en un contexto social completo para que el niño y la niña puedan tener un autocontrol y autosuficiencia sobre si para brindar al otro con mesura y respeto.

En segundo lugar, siendo estas investigaciones importantes, no se encuentran estudios precisos frente a la propuesta actual, puesto que la intención es proponer estrategias pedagógicas para docentes de grado transición, es decir la intención es orientar al maestro a base de este estudio exploratorio para que sea convertido en un futuro como una investigación acción, ofreciendo herramientas, estrategias y técnicas lúdicas, lúdicas y dinámicas permitiendo un amplio enfoque de lo que implica la escucha activa para la resolución de conflictos.

4. Marco referencial

La presente investigación esta soportada mediante los aportes de teóricos como (Jaramillo, s.f.) Quien afirma un enfoque preciso a las competencias ciudadanas y esta como hace que el ciudadano actúe de una manera constructiva y tenga aportes a una sociedad. Por otro lado y no menos importante (Chaux, 2012) en su extenso pero interesante concepto de Escucha activa como competencia comunicativa la cual implica no solamente estar atentos a comprender lo que los demás están tratando de decir, sino demostrarles a los demás que están siendo escuchados. Esta competencia es muy importante en la interacción ciudadana, ya que permite la relación con el otro. (Buitrago y Amaya, 2001) Aportan al concepto de competencias comunicativas como una capacidad con la cuenta el ser humano y que a partir de experiencias con el medio que lo rodea genera un eje transversal para su desarrollo en sistemas de conversación.

4.1 Marco teórico

5.1.1 Conflicto El conflicto es un proceso, es una construcción que hacen las partes en disputa y tiene un inicio, un desarrollo y un desenlace, y va trazando una pauta de interacción.

Según (García, 2007)

“la mayoría de las personas asocian la palabra conflicto con situaciones negativas como: pelea, disgusto, batalla, guerra, etc.: Todas las personas tienen intereses, puntos de vista, opiniones, creencias y necesidades que son diferentes. Estas diferencias en la manera como percibimos las experiencias pueden ser posibles causas de conflictos”.

En los conflictos se generan oportunidades de aprendizaje, ya que la obligación a hacer siempre lo correcto coarta la iniciativa, por ello una posibilidad de afrontar a este, es transformar

el conflicto en una oportunidad de crecimiento. En el espacio escolar, los conflictos se resuelvan de una manera autoritaria, puesto que muy pocas se indagan las causas del conflicto, por lo tanto dice (Funes & Saint , 2001) se arreglan los incidentes pero no se resuelven los conflictos, ya que sus causas ultimas quedan sin revelar.

Causas del conflicto

- La convivencia con los demás.
- Las interpretaciones erróneas.
- La toma de posiciones extremas.
- La existencia de intereses diferentes o similares.
- La incapacidad para ponerse en el lugar de los demás.

Tipos de conflicto

Los tipos de conflictos son múltiples y difíciles de clasificar de acuerdo con la página web de la gobernación del Magdalena (Magdalena, 2017) De acuerdo a esta página, hay una clasificación que simplemente tiene en cuenta que existen unos conflictos que son más frecuentes que otros. Los más comunes son:

- De origen familia
- Sociales y económicos
- Luchas por ideas
- Por discriminación racial, religiosa, sexual
- Reales
- De contenido
- Abiertos
- No reales
- Afectivos
- Violentos
- Emocionales
- Respuesta frente al Conflicto

5.1.2 Competencias

Según el (Ministerio de Educación, s.f) MEN, la competencia es entendida como un “saber hacer”, como el poner el conocimiento a disposición de la realización de acciones o productos que permitan enfrentar los problemas de la vida cotidiana. La noción de competencia radica entonces, en dos ejes: el conocimiento y la capacidad de actuación.

Estos dos ejes han confluído en una sola noción de competencia, según la cual para ser competente no basta con poseer el conocimiento; éste se debe según Murillo y Castañeda (2006) a utilizar adecuadamente en un contexto determinado, cuyas reglas y herramientas comunicativas le permitan al sujeto adaptarse a las diferentes situaciones que se presenten en su dinámico medio sociocultural.

5.1.3 Competencias ciudadanas

Para (Jaramillo, s.f.) En un artículo para Colombia aprende define competencias ciudadanas:

“Cómo el conjunto de habilidades cognitivas, emocionales y comunicativas, conocimientos y actitudes que, articulados entre sí, hacen posible que el ciudadano actúe de manera constructiva en la sociedad democrática. Las competencias ciudadanas permiten que los ciudadanos contribuyan activamente a la convivencia pacífica, participen responsable y constructivamente en los procesos democráticos”

En el contexto de las competencias ciudadanas, la propuesta ciudadana se enfoca justamente en aquello que se requiere para la acción ciudadana. Las competencias ciudadanas se pueden definir como aquellas capacidades cognitivas, emocionales y comunicativas, que integradas entre si y relacionadas con conocimientos y actitudes, hacen posible que el ciudadano actúe de manera constructiva en la sociedad (Chaux, Lleras , & Velazquez, 2004).

Tipos de competencias

Cada uno de los tres ámbitos está compuesto por competencias de distintos tipos: cognitivas, emocionales, comunicativas, algunos conocimientos y competencias integradoras

que, como su nombre lo indica, básicamente integran en la acción todas las demás (Chaux, Lleras , & Velazquez, 2004)

Las competencias cognitivas se refieren a la capacidad para realizar diversos procesos mentales, fundamentales en el ejercicio ciudadano. Por ejemplo, la habilidad para identificar las distintas consecuencias que podría tener una decisión, la capacidad para ver la misma situación desde el punto de vista de las personas involucradas, y las capacidades de reflexión y análisis crítico, entre otras.

Las competencias emocionales son las habilidades necesarias para la identificación y respuesta constructiva ante las emociones propias y las de los demás. Por ejemplo, la capacidad para reconocer los propios sentimientos y tener empatía, es decir, sentir lo que otros sienten, por ejemplo su dolor o su rabia.

Las competencias comunicativas son aquellas habilidades necesarias para establecer un diálogo constructivo con las otras personas. Por ejemplo, la capacidad para escuchar atentamente los argumentos ajenos y para comprenderlos, a pesar de no compartirlos. O la capacidad para poder expresar asertivamente, es decir, con claridad, firmeza y sin agresión, los propios puntos de vista.

Las competencias integradoras articulan, en la acción misma, todas las demás. Por ejemplo la capacidad para manejar conflictos pacífica y constructivamente, que es una competencia integradora, requiere de ciertos conocimientos sobre las dinámicas de los conflictos, de algunas capacidades cognitivas como la habilidad para generar ideas y opciones creativas ante una situación de conflicto, de competencias emocionales como la autorregulación de la rabia, y de ciertas competencias comunicativas como la capacidad para transmitir asertivamente los propios intereses.

5.1.4 Competencias comunicativas

De acuerdo con el artículo Educación personalizada de (Buitrago y Amaya, 2001) la comunicación es la capacidad que tiene el ser humano de conversar con el otro. Para (Maturana, 1997), citado por (Buitrago y Amaya, 2001), todo quehacer humano se desarrolla en el conversar y en las actividades humanas se dan como distintos sistemas de conversaciones. La conversación implica saber escuchar. Esto es, escuchar con el cerebro, con todos los sentidos y con el corazón. Es ser capaz de mirar el mundo desde la realidad del otro.

Las competencias comunicativas, según el Maletín Ciudadano de México (2007.), presentan unas habilidades y actitudes que todas las personas deben desarrollar para ser competentes:

Habilidades

- Emplear distintos medios, lenguajes y códigos para comunicarse con una persona, con un grupo o con una audiencia amplia.
- Distinguir cuándo tiene posibilidades de dar su opinión a partir de lo que sabe, y cuándo debe buscar información u ordenar y sistematizar la que ya tiene.
- Analizar su propio conocimiento antes de expresar su punto de vista sobre temas que requieren documentación.
- Comprender lo que dicen las demás personas.
- Escuchar con atención lo que otras personas opinan o dicen.
- Seguir la argumentación y exposición de una persona.
- Preguntar cuando no entiende

Actitudes

- Promueve y utiliza el diálogo como herramienta para la convivencia no violenta
- Respeta y defiende el derecho a la libertad de expresión.
- Habla con la verdad y legitima a los otros como interlocutores.
- Procura que los demás lo entiendan y está dispuesto a cambiar de opinión si es necesario.
- Manifiesta disposición para dialogar y tomar acuerdos.
- Procura fundamentar sus ideas y opiniones.
- Se interesa por comprender lo que otras personas dicen, piensan y sienten.
- Tiene disposición para escuchar y analizar propuestas contrarias a la suya.
- Asume una postura de escucha activa: calla, establece contacto visual, asiente.
- Acepta que otras personas opinen respecto a lo que él dice.

Tipos de competencias comunicativas

Las competencias ciudadanas comunicativas son capacidades para comunicarse con otros de manera efectiva. Entre estas se encuentran:

- Saber escuchar y estar atento a comprender lo que los demás están tratando de decir, (Escucha Activa).
- Capacidad de expresar las necesidades, intereses, posiciones, derechos e ideas, de manera clara y enfática, (Asertividad).
- Capacidad de expresar y sustentar una posición, para que los demás pueda comprenderla y evaluarla. (Argumentación).

5.1.5 Escucha activa (Chaux, 2012)

Esta competencia implica no solamente estar atento a comprender lo que los demás están tratando de decir, sino demostrarles a los demás que están siendo escuchados. Esto puede suceder de dos maneras: por un lado, demostrando atención con el lenguaje corporal evitando interrumpir a los demás mientras hablan; por el otro, hacerles saber a los demás que están siendo escuchados, con estrategias como parafrasear (repetir en las propias palabras lo que entiendo que dice el otro: “Entonces, lo que me estas queriendo decir es que...”), clarificar (hacer preguntas para profundizar y entender mejor lo que el otro está tratando de decir: “ Explícame mejor este punto”), reflejar (resaltar las emociones que percibo en el otro: “ Se nota que esto te hace sentir...”) o resumir lo que la otra persona está diciendo (sintetizar un relato: “En resumen, lo que estás diciendo es que”).

Muchos problemas de convivencia pueden surgir de la poca o limitada capacidad para escucharse mutuamente. Sin escucha, fácilmente se genera interpretaciones sesgadas sobre el otro, lo que puede producir conflictos o hacerlos escalar. En cambio una buena escucha permite evitar malentendidos, entender la perspectiva del otro, llegar más fácilmente a acuerdos, y que esos acuerdos sean más estables, y, en general mejorar las relaciones.

El desarrollo de la capacidad de escucha si se tiene en cuenta que:

-Oír es mucho más complejo que el mero proceso físico. La parte fisiológica de la audición, que implica la recepción de vibraciones, su transmisión y transformación en una señal nerviosa específica se da a través del oído, mientras que oír implica unos procesos intelectuales y

emocionales que integran múltiples datos para la búsqueda de significados y la interpretación de mensajes.

- Deberíamos atender a cada persona como si esta mostrase un cartel que dijera: ¡Quiero sentirme importante!

Uno de los principios más importantes y difíciles de todo el proceso comunicativo es el saber escuchar. La falta de comunicación se debe en gran parte a que no se sabe escuchar a los demás, la escucha activa significa escuchar y entender la comunicación desde el punto de vista del que habla. La escucha activa se refiere a la habilidad de escuchar no solo lo que la persona está expresando directamente; sino también los sentimientos, ideas o pensamientos que subyacen a lo que se está diciendo. Para llegar a entender a alguien se precisa asimismo cierta empatía, es decir, saber ponerse en el lugar de la otra persona.

5.1.6 Concepto de emoción

Para introducir el concepto de educación emocional es necesario saber que es una emoción, y cuáles son las implicaciones de su concepto para la práctica. (Bisquerra, Educación emocional y competencias básicas para la vida, 2003, pág. 12) Una emoción es un cambio físico, adaptativo, que involucra múltiples sistemas fisiológicos (componentes, neuronales y somáticos), en respuesta a la evaluación de acontecimientos internos y externos. Por lo cual, se considera que una emoción es un "...estado complejo del organismo caracterizada por una excitación o perturbación que predispone a una respuesta organizada."

(Goleman, 1995) En su libro de Inteligencia Emocional utiliza el término *emoción* para referirse a un sentimiento y sus pensamientos característicos, a estados psicológicos y biológicos y a una variedad de tendencias a actuar. Los investigadores continúan discutiendo acerca de que emociones, exactamente, pueden considerarse primarias- el azul, el rojo y el amarillo de los

sentimientos, a partir de los cuales surgen todas las combinaciones-, o incluso si existen realmente esas emociones primarias. Algunos teóricos proponen familias básicas, aunque no todos coinciden en cuales son: Los principales candidatos y algunos miembros de sus familias son:

- Ira: furia, ultraje, resentimiento
- Tristeza: congoja, pesar, melancolía
- Temor: ansiedad, aprensión, nerviosismo
- Placer: felicidad, alegría, alivio
- Amor: aceptación, simpatía, confianza
- Sorpresa: conmoción asombro
- Disgusto: desdén, desprecio, menosprecio
- Vergüenza: culpabilidad, molestia, disgusto

Marco conceptual

Manejo de la ira Los conflictos generan fuertes emociones en los involucrados. Además, cuanto más escala la intensidad de los conflicto, más fuertes se vuelven estas emociones. La emoción más frecuente durante los conflictos es la ira (Chaux, 2012, pág. 70). Respecto a la ira, esta sirve de señal de que hay un obstáculo que parece impedir el logro de u objetivo importante o una amenaza contra sí mismo.

Comunicación Entre más competentes seamos en nuestra capacidad para comunicarnos con los demás, más probable es que podamos interactuar de maneras constructivas, pacíficas, democráticas e influyentes. Es la habilidad que nos permiten entabla diálogos constructivos con los demás, comunicar nuestros puntos de vista, posiciones, necesidades, intereses e ideas, en general y comprender aquellos que los demás ciudadanos buscan comunicar (Chaux, Lleras , & Velazquez, 2004).

Dinámica de grupo Cooperación, saber cuándo y cómo conducir, y cuando seguir.

Parafraseo Este concepto significa verificar o decir con las propias palabras lo que parece que el emisor acaba de decir. Es muy importante en el proceso de escucha ya que ayuda a comprender lo que el otro está diciendo y permite verificar si realmente se está entendiendo y no malinterpretando lo que se dice. Un ejemplo de parafrasear puede ser. “Entonces, según veo, lo que pasaba era que...”

Resumir Centrar el tema, destacando las ideas principales de lo que la otra persona te ha explicado. (Chaux, 2012, pág. 76)

Reflejar Mostrar a la otra persona que entendemos lo que siente. Esta técnica permite reflejar los sentimientos de la persona que habla. (Chaux, 2012, pág. 76)

Clarificar ver otros puntos de vista. (Chaux, 2012, pág. 76)

Argumentación (Chaux, Lleras , & Velazquez, 2004) afirma “es la capacidad de expresar y sustentar una posición de manera que los demás puedan comprenderla y evaluarla seriamente. En una situación de desacuerdo entre dos o más personas, la argumentación les permite a los ciudadanos competentes comunicar sus ideas de tal forma que los demás no sólo las entiendan sino que inclusive puedan llegar a compartirlas, todo esto sin recurrir a la fuerza o al uso del poder”. (p.24)

4.2 Marco Legal

Ley General de Educación (ley 115 de 1994) Artículo 5. Fines de la educación. De conformidad con el artículo 67 de la constitución política.

“La formación en el respeto a la vida y a los demás derechos humanos, a la paz, a los principios democráticos, de convivencia, pluralismo, justicias, solidaridad y equidad, así como en el ejercicio de la tolerancia y de la libertad”

Esta ley es relevante en cuanto a su mención, puesto que los anteriores valores permiten a los niños y niñas a tener un conocimiento y forma de expresar ante las situaciones y personas que sean presentadas en su día a día así, a manera reflexiva exista una relación en cuanto a la solución de conflictos que se le presenten, saber manejarlos de forma oportuna y precisa.

Ley 1620 de 2013

Artículo 39 *Definiciones.* Para efecto del presente Decreto se entiende por:

1. **Conflictos:** Son situaciones que se caracterizan porque hay una incompatibilidad real o percibida entre una o varias personas frente a sus intereses.
2. **Conflictos manejados inadecuadamente:** son situaciones en las que los conflictos no son resueltos de manera constructiva y dan lugar a hechos que afectan la convivencia escolar, como altercados, enfrentamientos o riñas.
3. **Agresión escolar:** Es toda acción realizada por uno o varios integrantes de la comunidad educativa que busca afectar negativamente a otros miembros de la comunidad educativa, de los cuales por lo menos uno es estudiante. La agresión escolar puede ser *física:* Es toda acción que tenga como finalidad causar daño al cuerpo o a la salud de otra persona. Incluye puñetazos, patadas, empujones, cachetadas, mordiscos, rasguños, pellizcos, jalón de pelo, entre otras, o *verbal:* Es toda acción que busque con las palabras degradar, humillar, atemorizar, descalificar a otros. Incluye insultos, apodosos ofensivos, burlas y amenazas.

Artículo 40 *Clasificación de las situaciones.* Las situaciones que afectan la convivencia escolar y el ejercicio de los Derechos Humanos, sexuales y reproductivos, se clasifican en tres tipos:

Situaciones tipo I, Situaciones tipo II y Situaciones tipo III, en este caso se define únicamente **Situaciones de tipo I**: Corresponden a este tipo los conflictos manejados inadecuadamente y aquellas situaciones esporádicas que inciden negativamente en el clima escolar, y que en ningún caso generan daños al cuerpo o a la salud.

Artículo 42. Protocolo para la atención de Situaciones Tipo I. Los protocolos de los establecimientos educativos para la atención de las situaciones tipo I, a que se refiere el numeral 1 del artículo 40 del presente Decreto, deberán desarrollar como mínimo el siguiente procedimiento:

1. Reunir inmediatamente a las partes involucradas en el conflicto y mediar de manera pedagógica para que éstas expongan sus puntos de vista y busquen la reparación de los daños causados.
2. Fijar la forma de solución de manera imparcial, equitativa y justa, encaminada a buscar la reparación de los daños causados, el restablecimiento de los derechos y la reconciliación dentro de un clima de relaciones constructivas en el grupo involucrado.

Es relevante mencionar las dos anteriores leyes con su respectivo artículo ya que existe una línea estrecha de lo que se dice y lo que se hace en cuanto a la minoración de la importancia en cuanto a la ejecución y cumplimiento. No se habla acá de que en todos los casos es igual, pero si en gran parte, mediante las prácticas pedagógicas se evidencia que las agresiones físicas, emocionales y psicológicas son pasadas por alto y muchas veces las decisiones tomadas se vuelven objetivas y no se tiene en cuenta al sujeto como tal.

5. Marco metodológico

5.1 Tipo y método de investigación

El presente trabajo se aborda desde el método estudio exploratorio con un enfoque de tipo cualitativo. Según (Van Teijlingen & Hundley, 2001, pág. 35) citado por (Muñoz, 2011, pág. 492), un estudio exploratorio es una pequeña versión de una investigación mayor, es un estudio de menor escala que permite evidenciar cuestiones de orden metodológico, descubrir posibles problemas técnicos, éticos, logísticos y, además, mostrar la viabilidad y coherencia de los instrumentos y técnicas a utilizar antes de iniciar la recolección de información para la investigación.

(Sampieri, Fernandez, & Baptista, 2006, pág. 100) “El estudio exploratorio se efectúan normalmente, cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes. Es decir, cuando la revisión de la literatura reveló que únicamente hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio”.

En su libro *La comunicación humanada: ciencia social* (Fernandez & Dankhe , 1986, págs. 385-454) explican que “los estudios exploratorios sirven para aumentar el grado de familiaridad con fenómenos relativamente desconocidos y obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa sobre un contexto particular de la vida real”.

El enfoque cualitativo, a veces referido como investigación naturalista, fenomenológica, interpretativa o etnográfica, es una especie de “paraguas” en el cual se incluye una variedad de concepciones, visiones, técnicas y estudios no cuantitativos (Grinnell, 1997) El enfoque cualitativo utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación, sus características más relevantes son:

1. El investigador plantea un problema, pero no sigue un proceso claramente definido Sus planteamientos no son tan específicos como en el enfoque cuantitativo.
2. Se fundamentan más en un proceso inductivo (explorar y describir, y luego generar perspectivas teóricas. Van de lo particular a lo general.
3. En la mayoría de los estudios cualitativos no se prueban hipótesis, estas se generan durante el proceso y van refinándose conforme se recaban más datos o son un resultado del estudio.
4. El enfoque se basa en métodos de recolección de datos no estandarizados. No se efectúa una medición numérica, por lo cual el análisis no es estadístico

Se selecciona el método estudio exploratorio puesto que se realiza un abordaje, hipótesis e indagación en las dos instituciones educativas de práctica lo cual se pretende a partir de investigaciones, mejorar mediante las actividades y estrategias pedagógicas la manera en que los niños y niñas incluyen habilidades comunicativas, la escucha activa y un manejo de los conflictos.

5.2 Fases de la investigación

Fase 1: *Identificar*. Diferentes estilos de comunicaciones, manera en que resuelven conflictos en el aula paralelamente en cuando al marco teórico y conceptual.

Fase 2: *Recolectar*. Instrumentos de un estudio exploratorio en cuanto al tipo de investigación de tipo cualitativa, experiencias a partir de la observación.

Fase 3: *Relacionar*: Habilidades y estrategias comunicativas de los sujetos de investigación, acciones pedagógicas, quehacer docente, a partir de la investigación y datos arrojados por la literatura.

Fase 4: *Proponer*. Orientaciones pedagógicas en pro a la pedagogía y la investigación para el fortalecimiento de la escucha activa como arte para el manejo de conflictos.

5.3 Articulación con la Línea de investigación

La Fundación Universitaria Los Libertadores (s.f), propone en su línea de investigación interdisciplinaria denominada Pedagogías, didácticas e infancias

“La cual adquieren especial sentido al reconocer, por un lado, las rupturas de una cultura educativa centrada en la palabra escrita y hablada y, por otro, la nueva tendencia de una práctica educativa que reconoce el ecosistema comunicativo como un escenario desde el que se posibilitan otras formas de acceder a la información, producir conocimiento interactuar con los otros y establecer distintas relaciones de enseñanza y de aprendizaje”.

La línea busca generar espacios de investigación, reflexión y aplicación en torno a las posibilidades propias de la pedagogía en su relación con las tecnologías de la información y la comunicación (TIC). Como eje orientador toma las habilidades del nuevo milenio, buscando una óptima apropiación de estas para así lograr consolidar una academia en concordancia con la sociedad del conocimiento.

La articulación entre comunidad e investigación a través de los nuevos escenarios de conectividad propios a las redes semánticas requiere de nuevas reflexiones pedagógicas en torno a las dimensiones de aprendizaje que surgen en este campo. Valores como el trabajo colaborativo, la apropiación social del conocimiento, el reconocimiento al logro y el reto, la producción transmedia, la educación expandida, el trabajo en redes y las nuevas didácticas se constituyen en ejes fundamentales por incorporar en las investigaciones adelantadas o apoyadas desde esta línea de investigación.

5.4 Población y muestra

El presente trabajo apunta a una propuesta destinada a la identificación en los niños y las niñas competencias y habilidades comunicativas que le permitan la relación con el otro en contextos educativos y familiares, así, acoplar estrategias y herramientas de aprendizaje para contribuir a su desarrollo. Se llevó a cabo en dos instituciones educativas; Gimnasio Mi Bella Infancia y Liceo Avenida Las Américas, estos están ubicados en la localidad de Puente Aranda en el barrio San Rafael, estrato tres.

La muestra está conformada por los niños y niñas de cinco y seis años de transición, cada colegio cuenta con un grado de transición, se tiene en cuenta que es solo una docente por colegios. Así, por un lado Mi Bella Infancia con catorce niños y cinco niñas para un total de diecinueve estudiantes y Liceo Avenida Las Américas con diez niños y once niñas con un total de veintiuno estudiantes.

El estudio de la población fue de manera aleatoria ya que por cada grado de cada colegio fueron escogidos dependiendo de la necesidad o situación en la que se encuentren y así todos tienen oportunidad de ser incluidos dentro de las propuestas y estrategias a implementar.

5.5 Técnicas e instrumentos de recolección de información

Los instrumentos concretos que fueron implementados son: Cuestionarios, por medio de una entrevista no estructurada que en su contenido tiene preguntas dirigidas a las docentes titulares. Estas preguntas están orientadas al manejo de los conflictos y si se tiene o no un desarrollo y fortalecimiento constante de la escucha activa. Por otro lado el instrumento de diario de campo por medio de la observación participativa que se dará a partir de una recolección de información.

De esta manera se procede a categorizar las habilidades de los niños y niñas en cuanto al manejo de conflictos y la escucha activa. Así a partir de lo anterior proponer y diseñar estrategias pedagógicas para los docentes de niños y niñas de cinco y seis años del Gimnasio Mi Bella Infancia y del Liceo Avenida Las Américas.

Por ultimo garantizar la participación de los niños y niñas para la construcción y fortalecimiento de la escucha activa como competencia de comunicación para el manejo de los conflictos.

(Walker, 2002), citado por (Lucicleide De Souza, s.f) afirma que “La entrevista se basa en la idea de que las personas son capaces de ofrecer una explicación de su conducta, sus prácticas y sus acciones a quien les pregunta sobre ellas. En este sentido, la entrevista es un método o conjunto de técnicas específicas de las ciencias sociales que abarca una amplia gama de técnicas, desde los cuestionarios estructurados, hasta la conversación “no estructurada todas las cuales se basan en el supuesto de que las personas puedan reflexionar, hasta cierto punto, sobre sus propias acciones, o, al menos, se les puede inducir a hacerlo”. (P.113-114).

Entrevista (Pelaz, y otros, 2010) afirman que la entrevista “es un proceso de comunicación que se realiza normalmente entre dos personas; en este proceso el entrevistado obtiene información del entrevistado de forma directa”.

Entrevista No estructurada de nuevo citando a (Pelaz, y otros, 2010), una entrevista no estructurada se da sin ningún guion previo. El investigador tiene como referentes la información sobre el tema. La entrevista se va construyendo a medida que avanza la entrevista con las respuestas que se dan. Requiere gran preparación por parte de investigador, documentándose previamente sobre todo lo que concierne a los temas que se tratan.

Con su implementación se conocer la opinión tanto de los docentes como de los niños y niñas con respecto al uso adecuado de habilidades de comunicación, es decir de qué manera existe el dialogo y la escucha activa entre todos los participantes y actores del salón de clase.

Siendo la entrevista no estructurada, las preguntas eran de forma presencial y directa, es decir, conforme a las actividades desarrolladas en clase y la observación participativa se les preguntaba a los niños y niñas ¿Por qué es importante escuchar al otro?, ¿Que sucede si no me escuchan cuando hablo? ¿Por qué para generar un debate es importante tener en cuenta el punto de vista del otro? De la misma manera en la transformación de la comunicación con la docente de aula, se daban preguntas acerca de cómo era la comunicación y que si habían muchos conflictos en el salón de clase.

La encuesta la define (Begoña & Quintanal, 2009) que es “una técnica de investigación basada en las declaraciones emitidas por una muestra representativa de una población concreta y que nos permite conocer sus opiniones, actitudes, creencias, valoraciones subjetivas”.

El **cuestionario** como instrumento para la recolección de datos: Contiene un conjunto de preguntas destinadas a recoger, procesar y analizar información sobre hechos estudiados en poblaciones (muestras). Sus preguntas pretenden alcanzar información mediante las respuestas de la población.

La encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento se elaboraron especialmente para las dos docentes de transición de ambas instituciones la cual se trató para conocer la situación actual de los niños en cuanto a la escucha activa y como esta misma docente interviene para el manejo de conflictos en el aula.

La encuesta implementada a las docentes de grado transición de cada institución educativa, tuvo 10 preguntas, a continuación se relacionan junto con el objetivo:

MANEJO ASERTIVO DE CONFLICTOS EN NIÑOS Y NIÑAS DE GRADO TRANSICIÓN

“Una mirada al arte de escuchar activamente”

Objetivo: La presente encuesta tiene como objetivo conocer la situación actual en los niños y niñas en cuanto escuchar activamente y como los docentes intervienen para el manejo asertivo de conflictos en el aula.

Preguntas

1. Si los niños tienen dificultades para decir algo ¿usted les ayuda a expresarse? ¿de qué manera?
2. Cuando escucha a algún niño o niña ¿lo hace en función de percibir cómo ellos se sienten?
3. ¿Dentro del grupo de clase existe la escucha atenta y respetuosa con los demás compañeros?
4. ¿Los niños y niñas expresan con claridad sus sentimientos? ¿Cómo?
5. ¿Los niños y niñas se dirigen con respeto hacia los demás?
6. ¿Los niños manifiestan desagrado cuando no son escuchados o alguien mas no tiene en cuenta lo que está diciendo?
7. ¿Los niños y niñas comprenden lo que los compañeros o docentes dicen, ya que siguen instrucciones o repiten asertivamente lo que el otro dijo?
8. ¿Cree que la empatía como habilidad social, permite una comunicación eficaz en los niños y niñas? Argumente su respuesta
9. Cuando hay alguna situación de conflicto ¿los niños exponen sus ideas y usted las escucha atentamente?

10. ¿Qué tipo de estrategias implementa usted como docente para el manejo asertivo de conflictos?

Observación participativa (Begoña & Quintanal, 2009) también lo relaciona con la observación estructurada “en estos casos el observador organiza en cierto modo las sesiones determinando a priori algunos de sus componentes como, por ejemplo, la tarea que deben desempeñar los sujetos a observar (ej.: socialización del lenguaje entre padres e hijos/as)”

Diarios de campo (Sampieri, Fernandez, & Baptista, 2006, pág. 545) “Es común que las anotaciones se registren en lo que se denomina diario de campo o bitácora que es una especie de diario personal, donde además se incluyen:

1. Las descripciones del ambiente o contexto (iniciales y posteriores).
2. Mapas (del contexto en general y de lugares específicos)
3. Diagramas, cuadros y esquemas (secuencias de hechos o cronología de sucesos.

Vinculaciones entre conceptos del planteamiento, redes de personas, organigramas, etc.)”

La observación participativa como técnica y el diario de campo como instrumento se aplicaron con la intención de llevar un registro permanente en las sesiones y el comportamiento de los niños y niñas, permitiendo una recolección de información detallada del tema a investigar y de esta manera reunir características precisas en pro de generar un análisis.

Grupo focal La técnica de grupos focales es un espacio de opinión para captar el sentir, pensar y vivir de los individuos, provocando auto explicaciones para obtener datos cualitativos. Kitzinger citado por (Hamui & Varela, 2012, pág. 56) lo define “como una forma de entrevista grupal que utiliza la comunicación entre investigador y participantes, con el propósito de obtener información”. La técnica es particularmente útil para explorar los conocimientos y experiencias

de las personas en un ambiente de interacción, que permite examinar lo que la persona piensa, cómo piensa y por qué piensa de esa manera.

Con su implementación se debe lograr que los diecinueve estudiantes de Mi Bella Infancia y los Veinte estudiantes de Liceo Avenida Las Américas respondan mediante un lenguaje comunicativo y de confianza a las actividades planeadas y ejecutadas con el propósito de realizar ejes transversales en cuanto a la información de ellos y los resultados obtenidos mediante las encuestas y entrevista a la docente.

El siguiente esquema pretende explicar la utilidad, puesto que cada grupo representa la institución educativa, de esta manera poder resolver los resultados ya análisis de cada uno.

	Grupo 1 (G1)	Grupo 2 (G2)
Institución Educativa	Niños y niñas de grado transición Gimnasio Mi Bella Infancia	Niños y niñas de grado transición Liceo Avenida Las Américas

Esquema: Resultados de la propuesta de investigación. Elaborado por: Investigadora. Fuente: Construcción Investigativa

6. Diseño de estrategias y actividades pedagógicas “Es tiempo de conversar”

	Nombre	Objetivo
Taller 1	Escucho lo que el otro siente	Desarrollar la habilidad de escucharse activamente en los niños y niñas, permitiendo que todos sepan lo que el otro quiere decir.
Taller 2	Secuencia del cuento	Escuchar, parafrasear y construir colectivamente un cuento.
Taller 3	El debate	Analizar si los niños y niñas atendieron y valoraron el objeto que sus compañeros rescataron, comprobando que si escucharon activamente.
Taller 4	Lo que te gusta... lo que a mí me gusta	Comprender que hay gustos diferentes a los propios y respetar la expresión del otro.
Taller 5	El conflicto no es mi amigo	- Diseñar entre todos los niños y niñas del grupo por qué no es bueno tener conflictos y plantear alternativas para solucionarlos -Valorar los conflictos que se presentan en el aula
Taller 6	Recuerda que hay una forma de decir bien las cosas	Identificar el uso e importancia de la comunicación y la gestión de los conflictos.
Taller 7	Láminas de conflicto	Crear en el salón de clase el hábito de solucionar conflictos de manera positiva.
Taller 8	Los niños sabios y Don Mamut	Reconocer que el conflicto también se puede basar en la manera que percibimos las cosas que nos rodean.
Taller 9	Si quieres dialogar	Fortalecer la competencia de la escucha activa para reconocer la importancia de la palabra del compañero.
Taller 10	Yo me comunico...tú te comunicas	Fortalecer la escucha activa en el grupo para afianzar la confianza.
Taller 11	El oso de anteojos	Identificar y discutir diferentes comportamientos que se presentan en el aula.
Taller 12	Buzón de sentimientos	Identificar los múltiples sentimientos de los estudiantes en contextos como el aula y el colegio.
Taller 13	Mi salón tiene reglas para solucionar conflictos	Diseñar y recordar las reglas que ayuden a contribuir de forma pacífica la resolución de conflictos.
Taller 14	Teléfono roto	Ayudar a los niños y niñas a desarrollar la capacidad de escucha activamente.

Este esquema tiene una amplitud en el archivo adjunto de anexos *Escucha Activa “Es tiempo de conversar”*. Pdf

7. Resultados y Análisis

A continuación se presentan los resultados y la transversalidad de su respectivo análisis de la implementación de las encuestas, entrevista no estructurada, observación participativa y grupo focal. En el grupo número 1 (G1) correspondiente al Gimnasio Mi Bella Infancia:

En cuanto a la encuesta y el diseño del cuestionario, se evidencia que las estrategias son pertinentes pero poco relevantes, esto en razón a que la docente para el manejo de conflictos dentro del salón de clase no las aborda las estrategias de forma oportuna en cuanto a que la escucha activa sea desarrollada por medio de estrategias comunicativas correspondientes como reflejar, clarificar y explicar de esta manera se experimente el hecho de que existe una ausencia en el conocimiento del concepto y la importancia de la escucha activa. Por ejemplo en la pregunta número ocho *¿Cree que la empatía como habilidad social, permite una comunicación eficaz en los niños y niñas? Argumente su respuesta*, la respuesta fue “para los niños si es eficaz ya que manifiesta su agrado según su entorno”. Se recuerda que (Hoffman 2002), citado por (Chaux, 2012) define la empatía como la capacidad para sentir lo que los otros sienten o, por lo menos sentir algo compatible con lo que puedan estar sintiendo otros, en relación con la escucha activa, la habilidad de la empatía sirve como puente o medio para no solo escuchar lo que el otro dice sino, que al otro le quede claro que está siendo escuchado y que en realidad es importante, entonces es evidente que la docente no tiene un concepto claro de lo que es la empatía y la importancia de escuchar y esta como puente mediador de la comunicación para una sana interacción.

Mediante la entrevista no estructurada se engloba un tipo de información precisa para los niños y niñas de grado transición, en donde se generó una confianza mediante el desarrollo de la primera actividad llamada *“buzón de sentimientos”* inicialmente preguntándoles ¿Cómo se

sintieron el fin de semana? Unos respondieron “bien porque la pasé en familia y con mi perrito en el parque” otros, “tristes, porque no fui al parque y eso me produjo que me sintiera enojado” “mi mamá o mi papá me compraron dulces, me llevaron a ver una película de carros”, inclusive a la gran mayoría se les dificultó hablar o manifestar sus sentimientos a los otros niños y al parecer fue por la presencia de la docente.

Con relación a las preguntas del diseño de la encuesta no estructurada a los niños y el cuestionario de la encuesta destinado a la docente la pregunta número seis “*¿Los niños manifiestan desagrado cuando no son escuchados o alguien más no tiene en cuenta lo que está diciendo?*” textualmente la docente respondió “Sí, demuestra desagrado, utilizando un lenguaje gestual”. Entonces se evidencia que no es que sea un problema mayor sino que el aporte para mejorar el abordaje de estrategias no es la adecuada y el apoyo no se genera constante, lo que produce una dicotomía en cuanto a la respuesta de la docente y la información que reflejan los niños mediante las preguntas.

La observación participativa registrada en el diario de campo, permitió examinar un reflejo de que notoriamente el grupo de niños y niñas de grado transición del Gimnasio Mi Bella Infancia en su mayoría son pasivos, y les cuesta integrarse unos con los otros, dificultad para comunicarse y expresar sus sentimientos y lo que en realidad les disgusta respecto a situaciones diferentes. Sin embargo mediante las primeras sesiones y junto con la inclusión de la observación participativa se evidencia en varias ocasiones que existe un buen nivel en cuanto a la escucha activa, siguen indicaciones de la docente de planta, también se dirigen de manera respetuosa y son asertivos en cuanto al respeto.

Por medio de las dos planeaciones y ejecución de actividades “el buzón de sentimientos y el debate”. El debate tiene como objetivo “Analizar si los niños y niñas atendieron y valoraron

el objeto que sus compañeros rescataron, comprobando que si escucharon activamente.”. Y la actividad de El buzón de sentimientos tiene como objetivo” Identificar los múltiples sentimientos de los estudiantes en contextos como el aula y el colegio de esta manera la habilidad a trabajar es la escucha activa. Los niños mantuvieron una atención constante ya que inicialmente en la actividad de *El debate* se contó a modo de historia que se imaginaran con los ojos cerrados que todos vivían como amigos en una casa gigante y que esta se incendia y ardía en llamas y ellos siendo superhéroes debían salvar un elemento preferido incluyendo un súper poder, en el momento de que cada niño y niña dieron su idea de que juguete salvarían, les interesó el hecho de que debían utilizar un súper poder, unos dijeron “*yo salvaría un avión y utilizo la fuerza para alzarlo*”, otros “*yo salvo un carro y utilizo el súper poder de ser muy rápido*”. La actividad y dinámica permitieron que los niños y niñas escucharan a los otros y así reconocer el valor de la importancia de salvar un elemento importante para su vida.

De la misma manera ocurrió en otra sesión con la actividad de “el buzón de sentimiento” puesto que se incluyó dentro del material una caja elaborada y adornada en donde debían escribir o dibujar en un pedazo de hoja pequeño como se habían sentido el fin de semana, así, se determinó que es importante reflexionar en el grupo que es lo que hace sentir mal o feliz al otro, para aprender constantemente a conocerlo.

Grupo focal

Se analizan varias características de cada uno de los participantes y por medio del desarrollo de las planeaciones y el apoyo a la docente de aula, se hace un acercamiento a cada mesa con el fin de generar un clima de confianza con la intención de preguntarles ¿cómo te sientes con lo que se estamos haciendo? ¿Si les gusta o no? Las respuestas son: “me siento contento porque la caja del buzón de sentimientos me parece linda y la vamos a poder observar todos los días” otros mencionaban “¿cuándo vamos a abrir la cajita?”, esto permitió conocer un

poco más de cerca sus experiencias y lo que en realidad sentía con nuevas estrategias y diseño de un material novedoso, lúdico y didáctico.

En el grupo número 2 (G2) correspondiente al Liceo Avenida Las Américas, se realizó la siguiente encuesta

En cuanto a la encuesta y las preguntas del cuestionario son coherentes y pertinentes la dinámica del juego de roles como estrategias para la convivencia. De esta manera para (Chaux, Lleras , & Velazquez, 2004, pág. 54) define el juego de roles “como una actividad de clase en la que lo estudiantes reúnen en parejas o grupos más grandes para representar una interacción más o menos larga de un conflicto o un proceso de toma de decisiones”

La docente también menciona en la encuesta que se es importante ayudarles a identificar opiniones en común como estrategia para solucionar diferencias, es así como conviene estipular que el manejo de conflictos también involucran emociones y que estas merecen ser respetadas sin el ánimo de herir o juzgar las versiones que cuentan los niños y las niñas. Sin embargo si se debe hacer un hincapié en cuanto a que la docente debe favorecer esa misma escucha activa para todos, es decir mostrarles la misma importancia a todos los niños y niñas del salón de clase.

Mediante la entrevista no estructurada y el grupo focal es prudente mencionar que de la misma manera hubo un acercamiento en cuanto a identificar, explorar e indagar las diferentes experiencias y situaciones en las que se encuentra cada niño y niña, estilos de comunicación, maneras de expresarse conociendo así sus intereses y necesidades a partir de lo que les gusta , de la misma manera permitiendo un espacio de reflexión y confianza en cuanto a cómo ellos se sienten con la implementación de nuevos métodos de enseñanza, estrategias novedosas y lúdicas que permitan un desarrollo en las competencia comunicativas y sociales.

La observación participativa permitió analizar que este grupo a diferencia del G1 es un grupo activo, su entusiasmo por querer aprender y participar es tan intensiva que llega a ser un poco desorganizado a la hora de pedir la palabra para hablar, el uso de la misma para escuchar al otro y generar una comunicación eficaz.

Por medio de las dos planeaciones y ejecución de actividades “Secuencia del cuento “y de nuevo la implementación de la actividad de “el debate” se trabajó la habilidad de escucha activa, resolución de conflictos y parafraseo En el caso de la actividad de la secuencia del juego fue bastante interesante, el tema era “Lo que me gusta de mi colegio” ya que el hecho de generar una ronda y lluvia de ideas permitió la escucha entre todos puesto que debían poner toda su atención en el compañero del lado para repetir lo que había dicho y a partir de ahí que le surgiera su propia idea, al final con la recolección de todas las ideas se armó un cuento elocuente y articulado que se había formado entre todos. Ahora en el desarrollo de la actividad del debate no se obtuvo el mismo resultado positivo, puesto que se experimentó que había una ausencia de pedir la palabra, no respetar el turno del otro y no escuchar activamente lo que el otro quería decir al grupo, es decir un error en la comunicación, sin embargo la metodología de contar a modo de historia que todos vivían en la misma casa y esta se incendiaba fue lo que logro el objetivo de la actividad.

Finalmente se realizó una retroalimentación preguntándoles a cada uno de los niños y niñas ¿Cómo se habían sentido frente a las dos actividades? ¿Si les había gustado? ¿Creen que es importante escuchar al otro y pedir la palabra para comunicarse? Algunas de las respuestas obtenidas fueron:

- “Me sentí bien con la historia de la casa y mejor que podía utilizar mis súper poderes para salvar mi juguete favorito”

-Si debo escuchar a mi amigo, porque es importante escuchar porque quiere respeto y quiere que todos le pongamos cuidado”

-Si me gusto todo, me sentí feliz con mis amigos y los juguetes que salvamos entre todos.

Por otro lado se evidenció que existe una falta de interés por parte de la docente hacia algunos niños, ya que ellos en muchas ocasiones trataban de comunicarle algo y ella manifestaba un desinterés por lo que ellos querían o necesitaban. Entonces lo que se genera con estos datos es contraproducente y se realiza la transversalidad con las respuestas de la docente en la encuesta, especialmente en las preguntas dos “Cuando escucha a algún niño o niña ¿lo hace en función de percibir como ellos se sienten?, la respuesta fue “Si, es importante escucharlos y ayudarles a expresar que sienten a través del juego de roles, dibujos de la comparación con los cuentos o las lecturas realizadas” es así como se observa que algo al parecer está fallando y el abordaje de la escucha mantiene un nivel bajo de parte de la docente a los niños y niñas. De esta manera es importante profundizar en cuando la falta de escucha activa y la necesidad de esta en cuanto a darle día a día una transformación constructiva a que es desde la primera infancia que abordar la solución efectiva de los conflictos permite que no haya violencia y agresiones fuertes, sino, una comunicación eficaz y en paz.

8. Conclusiones y Sugerencias

Se presentan las conclusiones de la investigación *“Manejo de conflictos en grado transición del Gimnasio Mi Bella Infancia y del Liceo Avenida Las Américas”*

El cumplimiento del primer objetivo específico, *“Identificar el manejo de conflictos en los niños de cinco y años de transición de Gimnasio Mi bella Infancia y del Liceo Avenida Las Américas”* se hace por medio de las encuestas y cuestionarios a docentes, entrevistas no estructuradas a docentes y la observación participativa a través del registro de información en el diario de campo para tener en cuenta el proceso realizado durante cada sesión. De esta manera los resultados y sus hallazgos en cuanto a que en las dos instituciones no se aborda de una manera adecuada y así, no permita que la resolución de conflictos se lleva a cabo por medio de estrategias didácticas y lúdicas que permita la profundización de nuevos alcances pedagógicos y por ello relevante el diseño de estrategias pedagógicas para el fortalecimiento de habilidades comunicativas y sociales.

Frente al objetivo específico número dos, *“Relacionar las estrategias y habilidades en cuanto a la teoría, y lo que demuestran los niños y niñas en cuanto al manejo de conflictos y la escucha activa”* es de señalar que se tienen en cuenta aspectos del cómo y de qué manera se resuelven conflictos presentados en diferentes circunstancias y que habilidades manifiestan mediante las sesiones y así generar una sensibilización para el fortalecimiento de estas mismas.

Con relación al tercer objetivo específico, *“Diseñar una serie de actividades pedagógicas y lúdicas para que sean implementadas a futuro por docentes de grado transición”*. Para el fortalecimiento y abordaje oportuno de la escucha activa y la resolución de conflictos en el salón de clase.

El objetivo general, “*Proponer estrategias pedagógicas para docentes centradas en fortalecer la escucha activa de niños y niñas de cinco y seis años de grado transición del Gimnasio Mi Bella Infancia y del Liceo Avenida Las Américas*”, se cumple a través del diseño de una serie de actividades pedagógicas y lúdicas para el fortalecimiento del quehacer docente mediante las diferentes prácticas profesionales que este realiza hacia un determinado grupo, así, que la comunicación entre todos sea la mejor arma para escucharse, llevar a cabo derechos y deberes en mención a poder defenderse y ser sujetos activos con la intención de construir a nivel social.

Finalmente, la pregunta de investigación, ¿Qué estrategias pedagógicas se pueden proponer para el manejo de conflictos a través de la escucha activa en el Gimnasio Mi Bella Infancia y el Liceo Avenida Las Américas?, se resuelve apuntando al fortalecimiento del quehacer docente y orientando a técnicas pedagógicas y lúdicas, en donde se aborde paralelamente las necesidades del ampliar la investigación en conceptos, metodologías y la relación que día a día tiene la enseñanza y aprendizaje. Se considera importante el estudio e incorporación de las actividades y estrategias pedagógicas diseñadas ya que permite elaborar un enfoque en cuanto a la importancia de llevar a cabo en los niños y niñas la habilidad de escuchar activamente a los otros y de esta manera sirva como herramienta de comunicación para que la comunidad educativa sea generadora de paz.

En cuanto a las sugerencias, se recomienda que al emplear el desarrollo de las estrategias pedagógicas se incluyan ejes transversales con otras áreas del conocimiento y disciplinas en las que los niños y niñas puedan ser incluidos. Mostrar mediante una evaluación final un producto que contenga el avance de los niños y niñas en cuanto al fortalecimiento de las habilidades y competencias comunicativas involucrando a los diferentes actores con los que se relaciona el

niño y la niña; docentes, padres de familia y compañeros, esto con el fin de la formación integral propia y constructo como ser humano.

Por ultimo como se mencionó anteriormente el conflicto por su misma naturaleza es considerado uno de los mayores factores en las relaciones humanas el cual incide como una ausencia de comunicación. Entonces se recomienda que el docente mantenga una sensibilización al grupo, que conozca, indague, explore los estilos de aprendizaje, las necesidades de sus estudiantes y de esta manera plantear estrategias lúdicas y pedagógicas para fortalecer el desarrollo.

Referencias

- Arango, R. (2007). *Regulación emocional y Competencia social en la Infancia*. Obtenido de <http://www.redalyc.org>
- Begoña, D., & Quintanal, J. (2009). *Metodos de Investigacion y Diagnostico de la Educacion*. Obtenido de <http://brayebbran.aprenderapensar.net>
- Bisquerra, R. (2003). *Educacion emocional y competencias basicas para la vida*. Obtenido de <http://revistas.um.es>
- Boix, C. (2007). *Educación para ser feliz. Una propuesta de educación emocional*. CEAC.
- Buitrago y Amaya. (Julio de 2001). *Educación personalizada, una modalidad educativa*. Obtenido de www.utp.edu.co
- Chaparro, A. (Noviembre de 2015). *Proyecto ludico pedagogico para desarrollar la habilidad de la escucha*. Obtenido de <http://repository.libertadores.edu.co>
- Chaux, E. (2012). *Educación, convivencia y agresión escolar*. Bogotá, Colombia: Alfaguara.
- Chaux, E., Lleras, J., & Velazquez, A. (2004). Obtenido de www.colombiaprende.edu.co
- Fernandez, A., & Garcia, I. (2016). *Apotes para la educación de la inteligencia emocional desde la Educación Infantil*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co>
- Fernandez, C., & Dankhe, G. (1986). *La comunicación humana: ciencia social*. (McGraw-Hill, Ed.) Mexico.
- Funes, L., & Saint, D. (2001). *Conflicto y resolución de conflictos escolares*. Obtenido de www.concejoeducativo.org
- García, L. (13 de Marzo de 2007). *Colegio Bolívar*. Obtenido de Estrategias Efectivas para niños de Resolución de Conflictos: www.colegiobolivar.edu.co
- Goleman, D. (1995). *La Inteligencia Emocional*. Buenos Aires: Kairo.
- Grinnell, R. (1997). *Social work research & evaluation: Quantitative and qualitative approaches (5a.ed.)*. Itaca: E. E. Peacock Publishers. (A. Cengage, Ed.) Nueva York.
- Hamui, A., & Varela, M. (10 de Septiembre de 2012). *Metodología de investigación en educación médica. La técnica de grupos focales*. Obtenido de <http://www.redalyc.org>
- Jaramillo, R. (s.f.). *Programación de Competencias Ciudadanas*. Recuperado el 02 de mayo de 2017, de <http://www.colombiaprende.edu.co>
- Leonardi, J. (Julio de 2015). *Educación emocional en la primera infancia: análisis de un programa de conocimiento emocional, en niñas y niños de cinco años*. Obtenido de <http://sifp1.psico.edu.uy>
- Lucicleide De Souza, B. (s.f). *Competencias Emocionales y Resolución de Conflictos Interpersonales en el Aula*. Obtenido de <http://www.observatorioperu.com>
- Lugo, M. T. (2010). Las políticas TIC en la educación de América. *Revista Fuentes*, 52-58.

- Magdalena, G. (10 de 04 de 2017). *Gobernación del Magdalena*. Obtenido de www.gobmagdalena.gov.co
- Maletin ciudadano. (25 de Febrero de 2007). *Competencias comunicativas*. Obtenido de www.ruv.itesm.mx
- Marshall , M., & B.R, P. (1995). *La Aldea Global*. Obtenido de <https://monoskop.org>
- Maturana, H. (1997). *Formacion Humana y Capacitacion*. Santiago de Chile: Dolmen.
- Ministerio de Educacion, N. (s.f). *Estandares Basicos de Competencias Ciudadanas*. Recuperado el Febrero de 2017, de <http://www.mineducacion.gov.co>
- Muñoz, A. (Octubre- Diciembre de 2011). *El estudio exploratorio. Mi aproximacion al mundo de la investigacion Cualitativa*.
- Pelaz, A., Rodriguez, J., Ramirez, S., Perez, L., Vazquez, A., & Gonzalez, L. (2010). *La entrevista*. Obtenido de www.uam.es
- Pineda, J. A. (Diciembre de 2012). *El conflicto y la convivencia. Experimentacion de un ambito de investigacion escolar y nalisis de desarrollo profesional docente*. Obtenido de www.es.scribd.com
- Sampieri, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2006). *Metodologia de la Investigacion*. (N. I. López, Ed.) Mexico.
- Soraida, M. (2015). *Las competencias comunicativas en las practicas pedagogicas de los docentes en formacion*. Obtenido de <http://repository.unimilitar.edu.co>
- Van Teijlingen, E., & Hundley, V. (2001). *The importance of pilot studies*. Obtenido de <http://www.redalyc.org>
- Walker, R. (2002). *Metodos de investigacion*. Madrid: Morata.

Anexos



LOS LIBERTADORES
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA

MANEJO ASERTIVO DE CONFLICTOS EN NIÑOS Y NIÑAS DE GRADO TRANSICIÓN

“Una mirada al arte de escuchar activamente”

Objetivo: La presente encuesta tiene como objetivo conocer la situación actual en los niños y niñas en cuanto escuchar activamente y como los docentes intervienen para el manejo asertivo de conflictos en el aula.

Preguntas

1. Si los niños tienen dificultades para decir algo ¿usted les ayuda a expresarse? ¿de qué manera?

Respuesta:

2. Cuando escucha a algún niño o niña ¿lo hace en función de percibir cómo ellos se sienten?

Respuesta:

3. ¿Dentro del grupo de clase existe la escucha atenta y respetuosa con los demás compañeros?

Respuesta:

4. ¿Los niños y niñas expresan con claridad sus sentimientos? ¿Cómo?

Respuesta:

5. ¿Los niños y niñas se dirigen con respeto hacia los demás?

Respuesta:

Resultados encuesta del grupo número uno (G1), correspondiente al Gimnasio Mi Bella Infancia.


LOS LIBERTADORES
Escuela Libertadora

MANEJO ASERTIVO DE CONFLICTOS EN NIÑOS Y NIÑAS DE GRADO TRANSICIÓN
"Una mirada al arte de escuchar activamente"

Objetivo: La presente encuesta tiene como objetivo conocer la situación actual en los niños y niñas en cuanto escuchar activamente y como los docentes intervienen para el manejo asertivo de conflictos en el aula.

Preguntas

- Si los niños tienen dificultades para decir algo ¿usted les ayuda a expresarse? ¿de qué manera?
Respuesta: *Si, dándole ejemplos de una situación similar de la que el niño tiene dificultad para contar.*
- Cuando escucha a algún niño o niña ¿lo hace en función de percibir cómo ellos se sienten?
Respuesta: *Definitivamente.*
- ¿Dentro del grupo de clase existe la escucha atenta y respetuosa con los demás compañeros?
Respuesta: *En la mayoría de casos si, porque son niños en edad preescolar y quieren intervenir todos a tiempo.*
- ¿Los niños y niñas expresan con claridad sus sentimientos? ¿Cómo?
Respuesta: *Si, lo expresan con claridad, hablando, riendo, cantando.*
- ¿Los niños y niñas se dirigen con respeto hacia los demás?
Respuesta: *Si, ya que es un hábito adquirido desde casa.*

- ¿Los niños manifiestan desagrado cuando no son escuchados o alguien más no tiene en cuenta lo que está diciendo?
Respuesta: *Si demuestran desagrado, utilizando un lenguaje gestual.*
- ¿Los niños y niñas comprenden lo que los compañeros o docentes dicen, ya que siguen instrucciones o repiten asertivamente lo que el otro dijo?
Respuesta: *La mayoría de los niños entre 3 y 6 años si lo hacen.*
- ¿Cree que la empatía como habilidad social, permite una comunicación eficaz en los niños y niñas? Argumente su respuesta.
Respuesta: *Para los niños si es eficaz ya que manifiesta su agrado según su entorno.*
- Cuando hay alguna situación de conflicto ¿los niños exponen sus ideas y usted las escucha atentamente?
Respuesta: *¡Claro que si! escuchando las dos versiones, para lograr dar una solución al conflicto.*
- ¿Qué tipo de estrategias implementa usted como docente para el manejo asertivo de conflictos?
Respuesta:
 1. Escuchar las dos versiones.
 2. Verificación de las mismas.
 3. Llegar a una conciliación entre ellos.
 4. Se aprovecha la oportunidad para afianzar los valores de tolerancia y respeto.

Resultados encuesta del grupo número dos (G2), correspondiente al Liceo Avenida Las


LOS LIBERTADORES
Escuela Libertadora

MANEJO ASERTIVO DE CONFLICTOS EN NIÑOS Y NIÑAS DE GRADO TRANSICIÓN
"Una mirada al arte de escuchar activamente"

Objetivo: La presente encuesta tiene como objetivo conocer la situación actual en los niños y niñas en cuanto escuchar activamente y como los docentes intervienen para el manejo asertivo de conflictos en el aula.

Preguntas

- Si los niños tienen dificultades para decir algo ¿usted les ayuda a expresarse? ¿de qué manera?
Respuesta: *A través del juego, es el mejor medio para lograr que ellos expresen lo que les disgusta o agrada, además de la confianza que se les brinda.*
- Cuando escucha a algún niño o niña ¿lo hace en función de percibir cómo ellos se sienten?
Respuesta: *Si, es importante escucharlos y ayudarles a expresar que sienten a través del juego de roles dibujos de la comparación con los cuentos o lecturas realizadas.*
- ¿Dentro del grupo de clase existe la escucha atenta y respetuosa con los demás compañeros?
Respuesta: *Si, desde el inicio del año escolar se trabajo en acuerdos pactados entre todos y se resalta el ejercicio de escuchar.*
- ¿Los niños y niñas expresan con claridad sus sentimientos? ¿Cómo?
Respuesta: *La mayoría si, pero aquellos que se les dificulta expresar sus sentimientos es importante brindarles los espacios con actividades como: juegos grupales, dibujos, charlas.*
- ¿Los niños y niñas se dirigen con respeto hacia los demás?
Respuesta: *Si, los niños en general son activos, cariñosos desearios de aprender y es importante ayudarles a identificar reglas y opiniones en común como estrategia para solucionar diferencias.*

- ¿Los niños manifiestan desagrado cuando no son escuchados o alguien más no tiene en cuenta lo que está diciendo?
Respuesta: *Claro y pueden manifestar ese desagrado con lenguaje no verbal por eso es importante y muy valioso promover en ellos momentos de escucha.*
- ¿Los niños y niñas comprenden lo que los compañeros o docentes dicen, ya que siguen instrucciones o repiten asertivamente lo que el otro dijo?
Respuesta: *Si, en la medida que la instrucción sea clara, el manejo del vocabulario es muy importante.*
- ¿Cree que la empatía como habilidad social, permite una comunicación eficaz en los niños y niñas? Argumente su respuesta.
Respuesta: *Las habilidades sociales implican el manejo de las emociones, conciliarlos, brindarles, les ayudará a tener confianza y aprender a confiar en las personas con quien se relacionan y a fortalecer su autoestima.*
- Cuando hay alguna situación de conflicto ¿los niños exponen sus ideas y usted las escucha atentamente?
Respuesta: *Si, es importante respetar la emoción que el niño este sintiendo sin juzgar. Escuchar las versiones de los niños sin modificarlos. No suponer nada, ni usar palabras como "tu nunca, tu siempre".*
- ¿Qué tipo de estrategias implementa usted como docente para el manejo asertivo de conflictos?
Respuesta: *Estrategias de sana convivencia coetadas con ellos. Acuerdos del salón. Conocimiento de esos acuerdos por parte de los padres para lograr un mejor y asertivo manejo de conflictos en el momento que se presentan. Debates después de un video de valores para niños. Enseñarles a hablar con suavidad, con paciencia, mirando a los ojos o través del suero de roles, obras de teatro, un dibujo al ojo central es un conflicto presente en el aula.*

Américas.



LOS LIBERTADORES
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA

Bogotá, 02 de mayo del 2017

Doctora
LUZ FANNY HIDALGO BELLO
Rectora del Gimnasio Mi Bella Infancia
Bogotá

Cordial saludo,

La estudiante Andrea Acevedo Cardona docente en formación de Licenciatura en Pedagogía Infantil de la Facultad de Ciencias de la Educación de La Fundación Universitaria Los Libertadores, se encuentran adelantando una investigación relacionada con el manejo asertivo de conflictos en grado transición "una mirada al arte de escuchar activamente. Por lo anterior, desde la Facultad, solicitamos amablemente su autorización para llevar a cabo puntos sencillos del proyecto investigativo que tendrá como finalidad identificar como se genera la comunicación de los niños y niñas, si existe una asertividad y escucha activa y de esta manera poder categorizar algunas de las habilidades comunicativas y sociales en el grado transición del Gimnasio Mi Bella Infancia.

Dentro de las actividades a realizar con los docentes y estudiantes de la institución educativa, se tiene como marco de orientación una serie de encuestas, entrevistas, observación participante y de ser posible implementar un par de actividades que cumplan con los objetivos y finalidades del mencionado proyecto de grado, en miras al fortalecimiento pedagógico tanto institucional y a su vez en la práctica de la investigación educativa por parte de la Universidad, no obstante, certifico por medio de la presente, que todo lo realizado con su previa autorización tiene fines solamente académicos donde la información obtenida de los participantes se manejará de forma confidencial, para lo cual, se propondrá la firma de consentimientos informados por parte de los participantes.

La presente investigación educativa se realiza bajo la orientación profesional de docentes de la Facultad de Ciencias de la Educación quienes han acompañado el proceso de las estudiantes y conocen las fases y los procesos llevados hasta el momento.

Agradeciendo su atención y su pronta respuesta, me suscribo formalmente.

YESID MANUEL HERNÁNDEZ RIAÑO
Director de Programas
Facultad de Ciencias de la Educación



10:40 am
2 Mayo/2017

PBX: (57) 01 354 4750
Carrera 38 No. 63A - 68 - Bogotá D.C., Colombia
www.llibertadores.edu.co



LOS LIBERTADORES
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA

Bogotá, 27 de abril del 2017

Doctora
Ifalia Varela De Lara
Rectora del Liceo Avenida Las Américas
Bogotá

Cordial saludo,

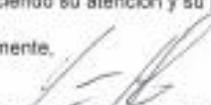
La estudiante *Andree Acevedo Cortona* docente en formación de Licenciatura en Pedagogía Infantil de la Facultad de Ciencias de la Educación de La Fundación Universitaria Los Libertadores, se encuentra adelantando una investigación relacionada con el manejo asertivo de conflictos en grado transición. Por lo anterior, desde la Facultad, solicitamos amablemente su autorización para llevar a cabo puntos sencillos del proyecto investigativo que tendrá como finalidad identificar cómo se genera la comunicación de los niños y niñas, si existe una asertividad y escucha activa y de esta manera poder categorizar algunas de las habilidades comunicativas y sociales en el grado transición del Liceo Avenida Las Américas.

Dentro de las actividades a realizar con los docentes y estudiantes de la institución educativa, se tiene como marco de orientación una serie de encuestas, entrevistas, observación participante y de ser posible implementar un par de actividades que cumplan con los objetivos y finalidades del mencionado proyecto de grado, en miras al fortalecimiento pedagógico tanto institucional y a su vez en la práctica de la investigación educativa por parte de la Universidad; no obstante, certifico por medio de la presente, que todo lo realizado con su previa autorización tiene fines netamente académicos donde la información obtenida de los participantes se manejará de forma confidencial, para lo cual, se propondrá la firma de consentimientos informados por parte de los participantes.

La presente investigación educativa se realiza bajo la orientación profesional de docentes de la Facultad de Ciencias de la Educación quienes han acompañado el proceso de las estudiantes y conocen las fases y los procesos llevados hasta el momento.

Agradeciendo su atención y su pronta respuesta, me suscribo formalmente.

Cordialmente,


Yesid Manuel Hernández Riaño
Director de Programas
Facultad de Ciencias de la Educación



Introducción

Plantear las siguientes *actividades* para el trabajo en clase en pro de fortalecimiento del manejo de conflictos en el aula por medio del arte de escuchar activamente, surge al pensar el tipo de estrategias que deben emplear los docentes. De esta manera se pretende el desarrollo de, competencias comunicativas empleando elementos y características principales de las habilidades.

De antemano, agradezco a las dos instituciones Gimnasio Mi Bella Infancia y al Liceo Avenida Las Américas por permitir el desarrollo de esta investigación, este producto es para todos ustedes con cariño.

Metodología:

Se realizaron 14 actividades pedagógicas y lúdicas trabajando los siguientes contenidos: escucha activa, resolución de conflictos y comunicación.

Es importante tener en cuenta que el diseño de actividades genera una articulación de una o varias habilidades de la escucha activa

Evaluación:

Al terminar cada sesión de actividad el docente realiza la siguiente escala de observación adaptada a los Estándares Básicos de Competencia Ciudadanas (200, p. 13, 16 - 19)

-

Fecha:	SI	NO
1. Escucha atenta y respetuosamente a los demás miembros del grupo.		
2. Comprende lo que dicen los compañeros o docentes, porque sigue instrucciones o repite asertivamente lo que el otro dijo		
3. Expresa con firmeza sus ideas		
4. Se dirige con respeto a los demás cuando habla		
5. Conoce y respeta las reglas básicas del diálogo: uso de la palabra.		
6. Manifiesta su punto de vista cuando se toman decisiones colectivas		
7. Manifiesta desagrado cuando no lo escuchan, o a alguien del salón no lo escuchan o no lo toman en cuenta y lo expresa sin agredir.		
8. Valora las semejanzas y diferencias de gente cercana. (¿Qué tal si me detengo a escuchar sus historias de vida?)		
9. Expone sus posiciones y escucha las posiciones ajenas, en situaciones de conflicto.		
Otras observaciones:		

ESTRATEGIAS PEDAGOGICAS

Taller N°1

Nombre Escucho lo que el otro siente

Habilidad Escucha activa: Cada niño escucha al otro cuando explique y se comunique.

Objetivo Desarrollar la habilidad de escucharse activamente en los niños y niñas, permitiendo que todos sepan lo que el otro quiere decir.

Actividad

1. En hojas blancas de block, los niños dibujan caras de gestos y emociones (tristeza, sorpresa, enojo, felicidad, decepción).
2. Después de tener los dibujos listos, se realiza una mesa redonda donde cada niño mostrara su trabajo a los demás y debe contestar señalando el dibujo preguntas como:
 - ¿En qué momento te sientes...? (depende de la emoción)
 - ¿Gritas o bajas la voz?
3. Al término de haber completado estas preguntas, se escogen parejas, uno al frente del otro y manifiesta la percepción que tiene de su compañero, todo el grupo debe escuchar. A cada pareja se le da la instrucción y el docente comienza a decir, por ejemplo “ a Camila le disgusta que...” en ese momento “Camila” dice lo que en muchas ocasiones le disgusta de su compañero y le sugiere como mejorarlos

Materiales

- Hojas blancas
- Colores, lápices

Taller N°2

Nombre Secuencia del cuento.

Habilidad Parfraseo: Comprende y permite reconocer lo que el otro está diciendo.

Escucha activa: Escucha las opiniones ajenas a partir de la parte de texto que agrego el niño o niña anterior a él o ella.

Objetivo Escuchar, parafrasear y construir colectivamente un cuento.

Actividad

1. Se elige un tema “*Lo que me gusta de mi colegio*” la profesora o el profesor comienza con una idea inicial de la historia en relación con el tema y los otros estudiantes continúan agregando elementos para construir entre todos el cuento paulatinamente.
2. En cuanto haya finalizado la lluvia de ideas para el docente las reúne y narra de manera dinámica el cuento “*lo que me gusta de mi colegio*”.
3. Por ultimo comentan entre todos que aprendieron y porque es importante escuchar al otro.

Taller N°3

Nombre El debate

Habilidad Escucha activa: Los niños y niñas escuchan los aportes y negocian para llegar a un acuerdo.

Objetivo Analizar si los niños y niñas atendieron y valoraron el objeto que sus compañeros rescataron, comprobando que si escucharon activamente.

1. Los niños y niñas se sientan en el piso en mesa redonda, la o el docente cuenta que se incendió una casa en el que todos viven. Entonces hay que salvar un objeto favorito, se le pregunta a los estudiantes ¿Cuál salvarías? ¿Cuál sería tu superpoder?
2. Continuando, con lo que expresen o dicen los niños y niñas, el docente procede a escribir una lista en el tablero.
3. Por último, entre todos se escogen los cinco objetos o elementos más importantes y cada uno expresa a todos el valor que tiene para sus compañeros.

Taller N°4

Nombre Lo que te gusta... y lo que a mí me gusta.

Habilidad Escucha activa: Verificar y aclarar con las propias palabras mediante el parafraseo lo que está queriendo decir mi compañero del lado.

Reflejar: Aclara la información del compañero y de esta manera ayuda a tener la atención de todos.

Objetivo Comprender que hay gustos diferentes a los propios y respetar la expresión del otro.

Actividad

1. En el piso en círculo se cuenta a los niños la situación acerca de cuál es mi pasatiempo favorito los fines de semana
2. El docente comienza con la frase *Mi pasatiempo favorito los fines de semana es ir hacer compras en el supermercado con mi hijo*
3. El siguiente niño, repite lo que dijo el otro “tú dices que tu pasatiempo favorito los fines semana es ir hacer compras en el supermercado... yo digo que mi pasatiempo favorito es ver películas y comer... así sucesivamente con todos los estudiantes.
4. Finalmente se hace una reflexión para comprender que tenemos gustos diferentes y es importante escucharnos para entender al otro y evitar los conflictos.

Taller N°5

Nombre El conflicto no es mi amigo

Habilidad Escucha activa: Todos estarán de manera muy atenta para escuchar los conflictos que se presentan en nuestro salón

Comunicación: Fomentar el dialogo y lo agradable de la comunicación.

Objetivo - Diseñar entre todos los niños y niñas del grupo por qué no es bueno tener conflictos y plantear alternativas para solucionarlos

- Valorar los conflictos que se presentan en el aula

Actividad

1. Con una lluvia de idea entre todos se escuchan a cerca de porque no es bueno pelear, tener conflictos y hablarnos fuerte y las posibles soluciones para mejorar situaciones que se presenten en el aula.
2. Con ayuda de una caja, los niños escribirán en un pedazo pequeño de hoja blanca los conflictos que se presentan en el salón de clase. Posterior se sacan y se leen al azar algunas cartas, realizando una discusión en cuanto a la manera asertiva de poder solucionar
3. Ahora, el docente les plantea una situación de conflicto, por ejemplo “Ana le quito la muñeca a Juana... ¿Cómo reaccionaría Juana?” Dependiendo de las opiniones de los niños, el profesor detectara aquellos que generen conflictos y orienten la discusión para pensar en cómo resolver el conflicto y favorecer la escucha activa.

Materiales

- Caja de cartón

- Hojas blancas

Taller N°6

Nombre Recuerda que hay una forma de decir bien las cosas

Habilidad Escucha activa: Estar atentos a las respuestas de los otros niños y niñas.

Objetivo Identificar el uso e importancia de la comunicación y la gestión de los conflictos.

Actividad

1. Se proyecta un video animado llamado “Asertividad para niños” para enseñarles a comprender que existen unas condiciones y maneras diferentes de reaccionar antes diferentes situaciones.
2. Se le plantea a los niños y niñas dos preguntas que aborde la escucha activa y la resolución de conflicto:
 - Si tu mejor amigo te quita el lápiz y lo utiliza sin tu permiso ¿Tu reacción es de manera grosera o primero le hablas?
 - Uno de tus amigos de grado primero te llama con un sobrenombre, es decir por una de tus cualidades (orejas grandes, enano, etc.) ¿Le preguntas primero por qué razón te llama así, defendiendo tus derechos? O simplemente ¿te apartas y no le dices nada?
3. Por último se realiza una retroalimentación para que el aprendizaje sea significativo en cuanto a la importancia de comunicarnos adecuadamente con todas las personas que nos rodean

Nota: Dependiendo de las opiniones de los niños en cuando a las respuestas de las preguntas, el docente identificara las formas de reaccionar ante un conflicto, es decir si son pasivos, activos o asertivos, de tal manera que se piense en cómo abordar a partir de estrategias el fortalecimiento de la escucha activa.

Taller N°7

Nombre Láminas de conflicto

Habilidad Escucha activa: Importante escuchar el punto de vista del otro para solucionar conflictos.

Objetivo Crear en el salón de clase el hábito de solucionar conflictos de manera positiva.

Actividad

1. Se construye un cubo con láminas de dibujos representando algún conflicto o agresión hacia el otro. Sentados en círculos todos los niños y niñas, el docente tira el cubo a uno niño cualquiera, este debe contar que situación de conflicto demuestra la lámina y cómo mediante la escucha activa se puede solucionar dicha situación
2. Aleatoriamente se van lanzando el cubo y todos están atentos a escuchar lo que los otros dicen.
3. Finalmente se realiza una reflexión junto con el aporte de los niños y niñas en cuanto porque es importante escuchar el punto de vista del otro para solucionar conflictos.

Materiales

- Cubo
- Láminas

Taller N°8

Nombre Los niños sabios y Don Mamut

Habilidad Escucha activa. Por que expresaran sus posiciones e ideas a los niños y niñas del grupo frente a la lectura y de lo que percibieron con los elementos manipulados.

Objetivo Reconocer que el conflicto también se puede basar en la manera que percibimos las cosas que nos rodean.

Actividad

1. Todos los niños sentados en el suelo en forma de círculo, se vendan sus ojos y recibirán diversos elementos representativos en cuanto a texturas de los Mamuts y a través de sus sentidos puedan descifrar lo que es.
2. Se cuenta la lectura y la relación con los elementos que palparon.

3. Lectura: Los niños sabios y el Mamut

Érase una vez seis niños sabios que vivían en una pequeña aldea. Los seis sabios eran ciegos. Un día alguien llevó un Mamut a la aldea. Los seis sabios buscaban la manera de saber cómo era un Mamut, ya que no lo podían ver. Ya lo sé," dijo uno de ellos. "Palpémoslo!" Buena idea," dijeron los demás. Ahora sabremos cómo es un Mamut". Así, los seis sabios fueron a ver" al Mamut. El primero palpó una de las grandes orejas del Mamut. La tocaba lentamente hacia adelante y hacia atrás. El Mamut es como un gran abanico," gritó el primer niño. El segundo tanteó las patas del Mamut. Es como un árbol," exclamó. Ambos estáis equivocados," dijo el tercer niño. El Mamut es como una sogá." Éste le había examinado la cola.

Justamente entonces el cuarto niño que examinaba los finos colmillos, habló: El Mamut es como una lanza."

No, no," gritó el quinto niño. Él es como un alto muro," había estado palpando el costado del Mamut. El sexto niño tenía cogida la trompa del Mamut. Están todos equivocados," dijo. El Mamut es como una serpiente."

No, no, como una sogá."

Serpiente."

Un muro."

Están equivocados."

Estoy en lo cierto."

Los seis niños se ensalzaron en una interminable discusión durante horas sin ponerse de acuerdo sobre cómo era el elefante.

Probablemente esta historia te ha hecho sonreír; ya que, ¿Cuál es el problema?

¡Eso es! Cada niño podía ver" en su mente sólo lo que podía sentir con sus manos. Como resultado cada uno se reafirmaba en que el Mamut era como él lo sentía. Ninguno escuchaba a los demás.

Esos hombres estaban inmersos en un conflicto basado en la percepción (lo que creían ver)".

Afortunadamente su conflicto no tuvo un final violento. Aunque, desafortunadamente todavía no saben cómo son los Mamuts.

4. Al terminar la lectura, se escucharán las opiniones de los niños y las niñas respecto a cómo piensan y creen que son los Mamuts a partir de los elementos palpados inicialmente y como se está maneja debemos estar atentos a lo que el otro nos quiera decir ya que es importante escuchar puntos de vistas diferentes.

Taller N°9

Nombre *Si quieres dialogar*

Habilidad Escucha activa: Importancia de escuchar a quien habla.

Objetivo: Fortalecer la competencia de la escucha activa para reconocer la importancia de la palabra del compañero.

Actividad

1. Se diseña una flor margarita en cartulina para cada niña la cual los pétalos están separados de la parte del centro, es decir, del polen, se les explica que deben exponer y conforme a ello escribir las respuestas a las preguntas de esta manera: en los pétalos escriben lo que consideran defectos para comunicarse o hablar y en el centro de la margarita o el polen, lo que consideran cualidades para comunicarse.
2. Se les explica a los estudiantes que deben hacer uso de la palabra y respetar cuando el otro esté hablando.
3. Sentados todos en el piso en mesa redonda se canta la canción:

Profesor Si quieres dialogar

Estudiantes: Si quieres dialogar

Profesor: Tu turno debes esperar

Estudiantes: Tu turno debes esperar

Profesor: El turno le toca a... (Se dice el nombre del escogido)

4. En el respectivo turno de cada niño y niña se designan las siguientes preguntas: ¿Cuáles son mis mejores cualidades para hablar? y ¿cuáles son mis defectos para hablar? Terminado cada niño y niña de exponer y escribir en los pétalos y en el centro de la margarita, se cede el turno cantando de nuevo la canción.

5. Para finalizar la actividad el docente les sugiere a los niños y niñas que reflexionen acerca de que no es malo tener los pétalos separados de la flor, sino que las cosas “malas” las podemos unir con las cosas buenas para llevar un dialogo con los que me rodean. De antemano se le explica a los niños porque es importante conocernos entre todos características como: las virtudes, cualidades, defectos e intereses para así tomarlos en cuenta y poder abordar mejor hábitos de solución a conflictos.

Materiales

- Flor en cartulina
- Colores

Taller N°10

Nombre Yo me comunico... tú te comunicas

Habilidad Escucha activa: Escucha a sus compañeros atentamente en cuanto a las ideas para llegar a un acuerdo.

Objetivo Fortalecer la escucha activa en el grupo para afianzar la confianza.

Actividad

1. En el patio del colegio se pone una red de obstáculos como balones, bolos, lazos y cuerdas
2. Se organizan los niños por grupos de tres y entre ellos deben planear y llegar a un acuerdo para saber de qué manera serán pasados los obstáculos para llegar al otro lado del patio.

Si se desea poner dificultad, puede que a uno de los tres integrantes de cada grupo vaya con los ojos vendados mientras que los otros lo guían. También rotar aleatoriamente con los ojos vendados para que todos vivencien con el fin de aprender a escuchar activamente las instrucciones.

Recursos

- Balones
- Bolos
- Cuerdas y lazos

Taller N°11

Nombre El oso de anteojos

Habilidad Escucha activa: Están atentos a escuchar lo que el docente dice respecto a las sugerencias.

Objetivo Identificar y discutir diferentes comportamientos que se presentan en el aula.

Actividad

1. Entre todos crearemos un personaje gigante (un oso de anteojos) con ayuda de cartulina lo dibujamos, coloreamos y adornamos.
2. Se le explica a todo el grupo que él es quien nos va a observar por una semana y estará atento de los buenos comportamientos, buen trato al compañero, uso de la palabra, respeto por el otro y el arte de escuchar.
3. Pasado una semana el docente realiza en 20 fichas las cuales deben ir escritas lo que “el oso observo”
4. Se socializan las ideas al grupo a modo de historia y se revelan argumentos como:
 - El oso de anteojos se sintió triste porque...
 - El oso de anteojos se puso contento el día (lunes, martes, miércoles) porque Camila hizo... (acción buena)
 - El oso de anteojos quiere decirle a Andrés que... (lo felicita por algo bueno que haya hecho hacia un compañero, por ejemplo el día lunes en la actividad de secuencia del juego Andrés escuchó atentamente y practico de buena manera la comunicación entre el grupo) **es importante centrar todas las revelaciones del oso en la escucha activa**

5. Finalmente se le hace una sugerencia al grupo en cuanto a los aspectos agradables para su convivencia.

Taller N°12

Nombre Buzón de sentimientos

Habilidad Escucha activa: Los niños escuchan y comprenden cómo se siente el otro y la importancia para mejorar el trato constantemente.

Objetivo Identificar los múltiples sentimientos de los estudiantes en contextos como el aula y el colegio.

Actividad

1. Se construye un buzón de sentimientos, en el cual los niños al finalizar cada semana de clase escriban que fue lo que les gusto y les disgustó.
2. Se explica que deben escribir cómo se sintieron y cuál fue la razón de sentirse así, bien sea en casa, en el colegio o en el salón de clase.
3. Al inicio de cada semana se leen y socializan las fichas, se reflexiona en grupo que es lo que hace sentir mal o feliz al otro, para aprender constantemente a conocerlo y se le pregunta a otro compañero que el que haría para mejorar ese sentimiento que sintió su compañero o compañera.
4. Finalmente se desocupa el buzón archivando estas fichas y sucesivamente semanalmente se repite la actividad de la misma manera.

Taller N°13

Nombre Mi salón tiene reglas para solucionar conflictos

Habilidad Escucha activa: Permanece atento a lo que el profesor dice.

Objetivo Diseñar y recordar las reglas que ayuden a contribuir de forma pacífica la resolución de conflictos.

Actividad

1. El docente escribe en el tablero las reglas importantes para implementar en el momento que se presente un conflicto:
 - Mantener la calma
 - Buscar un lugar tranquilo
 - Escuchar activamente
 - Pensar en estrategias: Aquí, los niños y niñas proponen o aportan una estrategia en cuando a un acuerdo en grupo a partir de escuchar activamente y con argumentos.
2. Con ayuda de esta lista, se les pide a los niños y niñas que en hojas o fichas de diferentes de colores hagan un dibujo representativo junto con la estrategia que hayan escogido.
3. Posterior serán socializadas al grupo y se pega en el muro cerca al buzón de sentimientos y el oso de anteojos.

Taller N°14

Nombre Teléfono roto

Habilidad Escucha activa: En cuanto los niños estén atentos a lo que el otro me está diciendo o expresando verbalmente.

Objetivo Ayudar a los niños y niñas a desarrollar la capacidad de escucha activamente.

Actividad

1. Los niños y niñas se alinean de pie, esto en representación de la línea telefónica. El docente organiza el juego indicando la el mensaje inicial, pero también puede ser el participante que esta al inicio de la fila.
2. Quien haya oído el mensaje inicialmente comunica a quien está su lado, y así, de manera consecutiva. El receptor del mensaje murmura el mensaje para que este llegue al final de la fila, o sea al último participante. El mensaje, por haber sido murmurado, se torna un tanto indistinguible, lo que es parte esencial del juego, ya que no puede ser repetido.
3. El ultimo niño o niña quien haya recibido el mensaje final, manifiesta a todo el grupo el contenido de la comunicación y entre todos aportamos en cuanto si era o no era el mensaje inicial.