

Información Importante

La Universidad de La Sabana informa que el(los) autor(es) ha(n) autorizado a usuarios internos y externos de la institución a consultar el contenido de este documento a través del Catálogo en línea de la Biblioteca y el Repositorio Institucional en la página Web de la Biblioteca, así como en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad de La Sabana.

Se permite la consulta a los usuarios interesados en el contenido de este documento para todos los usos que tengan finalidad académica, nunca para usos comerciales, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le de crédito al documento y a su autor.

De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, La Universidad de La Sabana informa que los derechos sobre los documentos son propiedad de los autores y tienen sobre su obra, entre otros, los derechos morales a que hacen referencia los mencionados artículos.

BIBLIOTECA OCTAVIO ARIZMENDI POSADA
UNIVERSIDAD DE LA SABANA
Chía - Cundinamarca

PROPUESTA EN CLAVE RELACIONAL COMO ESTRATEGIA PARA EL
MEJORAMIENTO DE LA COMUNICACIÓN EN EL COLEGIO NYDIA
QUINTERO DE TURBAY

Magister José Omar Castaño León

Antonio José Tibocho Juliao

Universidad de La Sabana

Facultad de Educación

Maestría en Dirección y Gestión de Instituciones Educativas

Chía, 2016

PROPUESTA EN CLAVE RELACIONAL COMO ESTRATEGIA PARA EL
MEJORAMIENTO DE LA COMUNICACIÓN EN EL COLEGIO NYDIA
QUINTERO DE TURBAY

Eje de profundización: Mediación y Resolución de Conflictos

José Omar Castaño León, Investigador Principal
Magíster en Dirección y Gestión de Instituciones Educativas
Universidad de La Sabana

Antonio José Tibocha Juliao, Investigador Auxiliar
Especialista en Estadística Aplicada
Corporación Universitaria de Los Libertadores

Universidad de La Sabana

Facultad de Educación

Maestría en Dirección y Gestión de Instituciones Educativas

Chía, 2016



Universidad de
La Sabana

FACULTAD DE EDUCACIÓN

MAESTRIA EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE GRADO

Reunida la mesa examinadora el día 6 de agosto de 2016, constituida por los jurados que suscriben la presente acta, los estudiantes expusieron y sustentaron el trabajo de grado titulado: *"Propuesta en clave relacional como estrategia para el mejoramiento de la comunicación en el colegio Nydia Quintero de Turbay"* bajo la dirección del docente Investigador José Omar Castaño León

Terminada la sustentación del trabajo de grado presentado por el estudiante: *Antonio José Tibbocha Juliao*, los jurados les otorgaron la calificación de:

Meritoria (4.5)


Mg. TYRONE VARGAS MORENO
Jurado


Mg. SERGIO CAICEDO CORDOBA
Jurado


Dr. JAVIER BERMÚDEZ APONTE
Director Maestría en Dirección y Gestión de Instituciones Educativas

DEDICATORIA

A mi Dios que me ha dado la vida y una preciosa familia, a mis padres por su cariño y dedicación incondicional, a mi esposa María Nelly por el amor, la paciencia y el apoyo continuo, a mis hijos Lina Sofía y Julián David por ser los impulsores de mi existencia y la fuente de inspiración para asumir nuevos retos académicos, deportivos, laborales y profesionales.

AGRADECIMIENTOS

Al señor Rector Ricardo Spinel, a los compañeros docentes, estudiantes, padres de familia y administrativos del Colegio Nydia Quintero de Turbay, por su apoyo desinteresado en el desarrollo del proyecto investigativo.

A la Universidad de la Sabana, por la excelente calidad académica exigida en cada una de las asignaturas de la Maestría orientadas por su director Javier Bermúdez y los docentes comprometidos en el aprendizaje de los estudiantes. A José Omar Castaño, por su dedicación y preocupación al asesorarme y orientarme en el desarrollo del proyecto.

Agradecimiento especial a los docentes internacionales Dr. Alfredo Rodríguez Sedano, Dra. Aurora Bernal, Dra. Nuria Garro-Gil, Dr. José María Barrio, Dr. Javier Laspalas por su gran sabiduría y relaciones humanas, que con sus conocimientos aportaron al crecimiento de mi vida personal, familiar y laboral.

A la Secretaria de Educación de Bogotá por brindarme el apoyo financiero que me permitió avanzar un poco más en mi proceso de formación y cualificación académica.

A mis compañeros de la Maestría, en especial al eje de profundización de mediación y resolución de conflictos, por hacer conmigo una familia fundamentada en los valores de confianza, responsabilidad, respeto, tolerancia y solidaridad.

Para cada uno de ustedes MUCHAS GRACIAS.

Atentamente.

El autor.

CONTENIDO

	pág.
RESUMEN	13
INTRODUCCIÓN	14
CONTEXTO	16
1. DESCRIPCIÓN Y ANTECEDENTES DEL PROBLEMA	17
1.1. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	18
1.2. HIPÓTESIS DE TRABAJO	19
1.3. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	19
1.4. OBJETIVO GENERAL	20
1.5. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	20
1.6. ALCANCES Y LIMITACIONES	21
2. MARCO TEÓRICO	22
2.1. EL CONFLICTO	22
2.1.1. Definición de conflicto.	22
2.1.2. El proceso del conflicto.	25
2.1.3. Resolución alternativa de conflictos.	26
2.1.3.1. La negociación.	27
2.1.3.2. La ética de la negociación.	28
2.1.3.3. La mediación.	28
2.2. LA COMUNICACIÓN	30
2.2.1. La comunicación en el ámbito educativo.	34
2.2.2. El Diálogo.	35
2.2.3. La escucha.	36
2.2.4. Formas de la comunicación.	38
2.2.5. Medios y condiciones de la comunicación.	39

2.3.	LA TEORÍA RELACIONAL	39
2.3.1.	La teoría relacional y la comunicación.	41
2.3.2.	Intervención relacional.	44
3.	METODOLOGÍA	46
3.1.	INSTRUMENTO DE THOMAS KILMANN	46
3.2.	INSTRUMENTO DE ROSS Y DEWINE	47
3.3.	INSTRUMENTO DE ESCUCHA EFICAZ	48
3.4.	INSTRUMENTO BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN	48
4.	ANÁLISIS DE RESULTADOS	49
4.1.	RESULTADOS DE THOMAS KILMANN	49
4.1.1.	Thomas Kilmann en Estudiantes.	49
4.1.2.	Resultados de acuerdo a los ítems.	49
4.1.3.	Resultados de Kilmann (docentes).	50
4.1.4.	Resultados ítems de docentes	51
4.2.	RESULTADOS INSTRUMENTO ROSS-DEWINE	52
4.2.1.	Estilos de mensajes en la comunicación (estudiantes).	52
4.2.1.1	Centrado en uno mismo	52
4.2.1.2.	Centrado en el otro	53
4.2.1.3.	Centrado en el problema	53
4.2.2.	Resultados instrumento Ross y Dewine (docentes).	54
4.3.	RESULTADOS DE LA ESCUCHA EFICAZ	55
4.3.1.	Escucha eficaz (estudiantes)	55
4.3.2.	Escucha eficaz en docentes.	56
4.4.	RESULTADO DE LAS BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN	57
4.4.1.	Resultados en los estudiantes.	57
4.4.2.	Resultados de las barreras de la comunicación por género.	59
4.4.3.	Barreras de comunicación (docentes).	60

5. PROPUESTA PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN EN EL COLEGIO NYDIA QUINTERO DE TURBAY.	61
5.1 VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA	61
5.2 LA PROPUESTA	62
5.3 TALLERES DE COMUNICACIÓN Y CONVIVENCIA	66
6. DESARROLLO DE LA PROPUESTA	71
6.1 FASES DE LA PROPUESTA	71
6.2. CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA PROPUESTA	72
6.2.1. AMBIENTACIÓN:	72
6.2.2. IMPLEMENTACIÓN	72
6.3. RESULTADOS PARCIALES OBTENIDOS	73
6.4. EVALUACIÓN Y AJUSTES	81
6.4.1. Análisis de la convivencia de los tres últimos años	81
6.4.2. Problemática disciplinaria por grados	82
7. PLAN DE MEJORAMIENTO	85
8. CONCLUSIONES	87
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	90
ANEXOS	92

LISTADO DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Resultados de Kilmann con la muestra.....	49
Figura 2. Resultados totales de Kilmann en docentes.....	50
Figura 3. Estilos de mensajes centrados en uno mismo niñas y niños.....	52
Figura 4. Estilos de mensajes centrados en el otro de niñas y niños.....	53
Figura 5. Estilos de mensajes centrados en el problema de niñas y niños.....	53
Figura 6. Estilos de mensajes centrados en uno mismo (docentes).....	54
Figura 7. Estilos de mensajes centrados en el otro de docentes.....	54
Figura 8. Estilos de mensajes centrados en el problema de docentes.....	55
Figura 9. Resultados de la escucha eficaz total estudiantes.....	55
Figura 10. Resultados escucha eficaz total docentes.....	56
Figura 11. Análisis de la Comunicación no Verbal estudiantes.....	58
Figura 12. Comunicación verbal estudiantes.....	58
Figura 13. Uso de la voz en conflicto en niñas y niños.....	59
Figura 14. Problemática convivencial grado sexto primer semestre.....	82
Figura 15. Problemática convivencial grado séptimo primer semestre.....	83
Figura 16. Problemática convivencial grado octavo primer semestre.....	84

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Análisis por ítems estudiantes.....	50
Tabla 2. Análisis ítems de docentes	51
Tabla 3. Propuesta de intervención	63
Tabla 4. Fases de la propuesta.....	71
Tabla 5. Ambientación de la propuesta.....	72
Tabla 6. Implementación de la propuesta	72
Tabla 7. Formato de evaluación de la propuesta.....	74
Tabla 8. Problemática convivencial grados sexto, séptimo, octavo.....	81

ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Instrumento de Ross y Dewine.....	92
Anexo B. Instrumento de Thomas Kilmann	93
Anexo C. Instrumento de escucha eficaz	95
Anexo D. Instrumento de barreras de la comunicación (estudiantes).....	97
Anexo E. Instrumento barreras de comunicación (docentes).....	98
Anexo F.Resultados de Kilmann por género	99
Anexo G. Resultados de Kilmann todos los ítems estudiantes	100
Anexo H. Resultados de Kilmann todos los ítems docentes.....	101
Anexo I. Instrumento de Dewine estudiantes centrados en uno mismo	102
Anexo J. Instrumento de Dewine estudiantes centrado en el otro	104
Anexo K. Instrumento de Dewine estudiantes centrados en el problema.....	106
Anexo L. Resultados escucha eficaz por género.....	108
Anexo M. Resultados de barreras de comunicación por género.....	109
Anexo N. Barreras de comunicación Docentes.....	112
Anexo O. Formato evaluación de las actividades	114
Anexo P. Folleto de sensibilización.....	115
Anexo Q. Convivencia escolar 2014 (primer semestre)	116
Anexo R. Convivencia escolar 2015 (primer semestre).....	118
Anexo S. Convivencia escolar año 2016 (primer semestre)	120
Anexo T. Juicio de expertos.....	122

RESUMEN

En la Institución educativa Nydia Quintero de Turbay se presentan constantemente problemas de diferente naturaleza, muchos de los cuales no son resueltos adecuadamente, de tal forma que se hace necesaria la implementación de mecanismos para la prevención, manejo y solución de los conflictos que afectan la comunidad escolar.

Las situaciones problemáticas se originan en la convivencia de personas que tienen intereses y personalidades distintas, estas diferencias en muchas ocasiones abren la oportunidad para iniciar un conflicto. Una de las condiciones clave para el origen de conflictos es la comunicación, que hace parte fundamental de las relaciones entre los integrantes de la comunidad educativa, por tal razón una ausencia de comunicación, un exceso de ella o un manejo inadecuado, hace que surjan los conflictos que afectan la convivencia armónica de cada uno de los miembros de la institución.

En este sentido, la investigación tiene como finalidad, analizar los factores inmersos en los procesos comunicativos, su influencia en los conflictos entre los estudiantes y docentes de grado sexto y la implementación de una propuesta basada en la teoría relacional, que permita el mejoramiento de la comunicación, como estrategia para disminuir el conflicto.

Palabras Clave: Conflicto, comunicación, teoría relacional

INTRODUCCIÓN

En la institución educativa es necesario llevar a cabo procesos de comunicación eficaces que permitan la prevención, manejo y solución de los conflictos. Sin embargo, en todo proceso comunicativo cabe la posibilidad de que se presenten conflictos debido a la diversidad de criterios, opiniones y de personas que interactúan en la comunidad educativa. Por lo tanto, es necesario lograr una comunicación apropiada que ayude a fortalecer las relaciones sociales entre cada uno de los miembros de institución.

La investigación realizada corresponde a la solución de un problema práctico y se desarrolla con los estudiantes y docentes del grado sexto del colegio Distrital Nydia Quintero de Turbay. Su propósito es abordar el tema de la comunicación y su influencia en las situaciones de conflicto, de la misma manera, el de formular, implementar y evaluar una propuesta en clave relacional que permita mejorar la comunicación y disminuir los conflictos, entre las personas de la comunidad educativa.

En el desarrollo del trabajo se presenta de la siguiente manera:

En la primera parte; se expone el contexto institucional, la descripción de la problemática, presentada entre los estudiantes y docentes de grado sexto referente a la comunicación, la pregunta de investigación, las hipótesis, el objetivo general, los objetivos específicos, los alcances y limitaciones.

En la segunda parte; se presenta el marco teórico de la investigación, fundamentado en los conceptos de conflicto, sus procesos, los métodos alternativos de resolución de conflictos, la comunicación, el diálogo, la escucha y la teoría e intervención relacional, donde se afirman las bases conceptuales y contextuales de los temas de estudio.

En la tercera parte se incorpora la metodología, en la cual se explica el tipo de investigación que es descriptiva y corresponde a la solución de un problema práctico con enfoque mixto. Así mismo se relaciona lo pertinente a la población, muestra, los

instrumentos validados como son: instrumento de Thomas Kilmann, Ross-Dewine, escucha activa y barreras de la comunicación.

En la cuarta parte se realiza el análisis y discusión de los resultados una vez aplicados los instrumentos a la población de estudio, usando las herramientas de Excel y SPSS 23. En la quinta parte, se hace la presentación de la propuesta pedagógica de intervención validada por el método de juicio de expertos y los talleres del plan de intervención, para solucionar la problemática de comunicación en la institución.

En la sexta parte se desarrolla la propuesta, se registran sus fases, el cronograma y se realiza la evaluación y el análisis del impacto en la institución, haciendo un comparativo de los tres últimos años. Por último, se expone el plan de mejoramiento y las conclusiones del proyecto de investigación.

CONTEXTO

El Colegio Nydia Quintero de Turbay, está ubicado en la calle 75 No 90-75, en el barrio Florencia de la localidad 10 de Engativá. Es una institución de carácter oficial, creado por el decreto 1971 del 16 de agosto de 1979 con el nombre de Colegio Nacional de Engativá, con el fin de dar cobertura a nivel educativo en la zona. En junio de 2002 la Secretaría de Educación ordenó la fusión del colegio Nydia Quintero con el Centro Educativo Distrital Florencia adoptando el nombre de Institución Educativa Distrital Nydia Quintero de Turbay, garantizando a los estudiantes la formación desde pre jardín hasta grado once.

Corresponde a la misión de la Institución una educación humanista para la formación integral de estudiantes construyendo proyectos de vida a partir del desarrollo de la dimensión comunicativa y las diferentes inteligencias con criterios de alta calidad. Se espera que para el año 2020 el colegio Nydia Quintero de Turbay sea una institución formadora de personas honestas y competentes que participen activamente en el crecimiento de nuestra sociedad, a través de la incorporación de las Tics como ambientes de aprendizaje en la pedagogía del constructivismo social (Documento PEI, 2014).

De acuerdo con el documento de caracterización del año 2014, el colegio en la jornada de la tarde cuenta con 26 cursos y una población de 720 estudiantes, 34 docentes, tres directivos, tres administrativos, dos orientadores. El número de estudiantes por género es de 51,2 % para los niños y 48,8 % para las niñas. Se observa que el 67 % de los estudiantes viven en arriendo. En casa propia del 23 %, y en casas de un familiar el 10 %. El 80% de los estudiantes es de estrato tres, un 18 % corresponde al estrato dos y un 2% al estrato uno. La institución funciona en dos sedes, en la sede A se encuentran los grados tercero, cuarto y quinto en la básica primaria, básica secundaria y media y en la sede B el nivel de preescolar y los grados primero y segundo. La dinámica de las clases tiene la característica de hacer rotar a los estudiantes por las diferentes aulas especializadas de la institución.

1. DESCRIPCIÓN Y ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

En el Colegio Nydia Quintero de Turbay, desde hace dos años se presentan problemas de comunicación entre los diferentes actores de la comunidad educativa; padres, docentes-estudiantes y especialmente los estudiantes de grado sexto “población objeto de estudio”, generando conflictos que inciden en el normal desarrollo de las actividades académicas. Estos problemas de comunicación se destacan por:

La intolerancia por la diversidad de opinión; la deficiente actitud de escucha; la utilización de un lenguaje inapropiado caracterizado por el uso de insultos, palabras inadecuadas, sobrenombres y gritos; el lenguaje corporal y gestual es despectivo y agresivo, y por último, un mal uso de las redes sociales y el internet que buscan denigrar a los compañeros, tergiversando información, haciendo comentarios inoportunos, inventando chismes y haciendo montajes fotográficos que afectan a los miembros de la comunidad. Es así la problemática de la comunicación que cualquier debate puede terminar en agresiones verbales o físicas.

Como se observó el 50,98 % de los conflictos originados se presentan por situaciones de falta de una comunicación asertiva, el otro valor 49,02% corresponde a las diferencias personales, como se evidencia en los registros y descargos que se encuentran en los observadores de los estudiantes que han presentado conflictos en grado sexto del año 2014, así como las quejas de los estudiantes sobre inconvenientes con sus docentes, en cuánto, a que no los escuchan, usan expresiones ásperas y en algunas ocasiones los gritan (observadores, 2014).

De acuerdo a lo establecido en la misión de la Institución “Construyendo proyectos de Vida a partir de las Inteligencias múltiples y la Comunicación” (PEI, 2014). No hay una coherencia entre el PEI del colegio y las prácticas que se viven, porque la comunicación asertiva y algunos aspectos de la inteligencia emocional, como la empatía y las habilidades sociales, no se están practicando actualmente en la comunidad educativa.

1.1. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

Es importante dar solución a los problemas de comunicación entre los integrantes de la comunidad a nivel institucional, porque nos permite superar las dificultades frente a los conflictos generando un ambiente y un clima escolar apto para lograr el bienestar de la comunidad educativa y mejorar los procesos académicos, disciplinarios y administrativos.

Además, en el proceso de aprendizaje y formación de los estudiantes, es valioso lograr en ellos una comunicación asertiva respetando la opinión de los demás, escuchar de forma eficaz, dar un uso veraz a la información, evitar malos entendidos y lograr un buen manejo del lenguaje oral, escrito y corporal que propicie el buen trato y la convivencia armónica.

El poder escuchar de forma apropiada a la persona, respetando sus intereses y opiniones, favoreciendo un debate de ideas de forma tranquila y eficaz sin llevarlo a generar conflicto hace parte de la solución.

El lograr el buen manejo de la comunicación y el desarrollo de la inteligencia emocional, en cuanto a la empatía, hace que la persona tenga la capacidad de percibir y comprender los sentimientos de los demás y las relaciones interpersonales teniendo en cuenta las habilidades sociales y técnicas de comunicación.

A nivel del Proyecto Educativo Institucional, es importante desarrollar la dimensión comunicativa, uno de los ejes fundamentales, porque contribuye en el mejoramiento de las relaciones personales y la disminución de los conflictos entre los miembros de la comunidad educativa.

El fortalecimiento de los procesos comunicativos en la institución educativa es necesario para que se alcancen las metas de calidad educativa y la convivencia armónica, por eso es importante comprender e incorporar los conceptos y herramientas de comunicación en el ámbito escolar.

El mejoramiento de la comunicación por medio de la teoría relacional permite desarrollarla de manera más asertiva, entendiendo la escuela como un escenario, donde la persona crece en sociedad, no sólo en el sentido funcionalista, asumiendo sus roles, sino también de su relación con el otro y la construcción de su propia identidad tanto individual como grupal.

Es importante destacar que el estudio sobre el origen de los conflictos a partir de la comunicación, es propio de toda organización humana, por lo tanto, es necesario que la institución educativa reflexione sobre el tema y desarrolle procesos de cambio social.

1.2. HIPÓTESIS DE TRABAJO

Las hipótesis que orientarán esta investigación son:

- 1) Los conflictos más frecuentes entre los estudiantes, docentes y estudiantes del grado sexto son causados por falta de una comunicación asertiva, la deficiente actitud de escucha y diálogo, además de las dificultades en el uso del lenguaje oral, escrito y corporal.
- 2) Los problemas más recurrentes y las conductas más comunes entre los estudiantes y docentes del grado sexto, corresponden al uso de gritos y palabras soeces, así como también al inadecuado uso de los canales de comunicación.
- 3) La teoría relacional puede constituirse en una de las mejores alternativas de solución a los problemas de comunicación que generan los conflictos en los estudiantes de grado sexto.

1.3. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿Cómo mejorar la comunicación y con ello disminuir los conflictos en los estudiantes y docentes de grado sexto del colegio Nydia Quintero de Turbay?

1.4. OBJETIVO GENERAL

Implementar y evaluar una propuesta con enfoque relacional, que permita el mejoramiento de la comunicación como estrategia para la prevención, manejo y solución de los conflictos en el Colegio Nydia Quintero de Turbay.

1.5. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar las causas de las situaciones de conflicto que se observan con mayor frecuencia en la institución.
- Identificar los problemas de comunicación recurrentes que se presentan en la institución y afectan las relaciones entre los miembros de la comunidad.
- Formular y evaluar una propuesta en clave relacional que permita mejorar la comunicación como estrategia para la prevención, manejo y solución de los conflictos.

1.6. ALCANCES Y LIMITACIONES

Este proyecto de investigación se propone conocer los factores que originan los conflictos en la institución y plantea una solución a partir del enfoque relacional, que permita realizar una intervención en la prevención, promoción y atención de las situaciones que afectan la convivencia armónica de la comunidad educativa.

Este estudio se centra en la exploración, comprensión, análisis de la situación problemática y la solución de la misma. Se trata de reflexionar en el tema, que genera los conflictos, especialmente ocasionado por una comunicación no asertiva entre los integrantes del establecimiento, principalmente entre los estudiantes y docentes de grado sexto.

Por tratarse de la solución de un problema práctico en la comunicación de los estudiantes y docentes de grado sexto, se tomó una muestra intencional, conformada por los estudiantes que tuvieron inconvenientes disciplinarios y por los docentes que dictan en este grado. De acuerdo a lo anterior, los hallazgos y las conclusiones de este proyecto de investigación, sólo son válidas para la población objeto de estudio.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. EL CONFLICTO

El conflicto viene desde nuestros antepasados, muy probablemente nunca acabe; el futuro de nuestro planeta depende del buen manejo que se les da a los conflictos, los cuales se nutren de los diversos intereses entre las partes y pueden conducir a hostilidades (Jeong, 2008). De acuerdo a Marshall y Gurr, (como se citó en Jeong 2008), “Cada año muchos conflictos se realizan en todo el mundo, algunos de ellos se solucionan satisfactoriamente, pero otros conducen a guerras de nunca acabar, con consecuencias graves” (p. 3). Los conflictos tienen una dinámica, son cambiantes y pueden evolucionar. Para evitar que en el conflicto existan hostilidades es necesario examinar las fuentes, identificar sus fases, intervenirlos y llegar a una solución pacífica del mismo.

2.1.1. Definición de conflicto. Es de gran importancia entender la evolución en el concepto del conflicto y lo que algunos autores expresan de acuerdo a las diferentes épocas, características y teorías. Han existido varias hipótesis alrededor de los conflictos, una primera corriente llamada *teoría tradicional* afirma que los conflictos son malos y deben ser evitados, esta idea prevaleció en las décadas de 1930 y 1940. La siguiente teoría denominada de las *relaciones humanas* manifiesta que los conflictos son naturales e inevitables en cualquier grupo y que no tienen que ser malos, sino que tienen el potencial de ser una fuerza positiva que determine el desempeño del grupo, dominó las teorías de los conflictos desde finales de la década de 1940 hasta mediados de la de 1970. La más reciente teoría llamada *interaccionista* expresa que no son sólo una fuerza positiva en un grupo, sino que son necesarios para que el grupo se desempeñe eficazmente (Robbins, 2004).

Los siguientes autores expresan que todo conflicto genera violencia en cada una de las partes, sus estrategias y recursos están enfocados hacia el ataque y la defensa. Para Coser Lewis (como se citó en Oro, 2003), “el conflicto es una lucha respecto a

valores y derechos sobre estados, poderes y recursos escasos, lucha en la cual el propósito es neutralizar, dañar o eliminar rivales”.

Conforme lo expresa J. Freund (como se citó en Oro, 2003),

El conflicto consiste en un enfrentamiento por choque intencional, entre dos seres o grupos de la misma especie que manifiestan, los unos respecto de los otros, una intención hostil, en general a propósito de un derecho y que para mantener, afirmar o restablecer tal derecho, tratan de romper la resistencia del otro eventualmente a través del recurso de la violencia, la que puede, llegado el caso, tender al aniquilamiento físico del otro.

De acuerdo a Howard (como se citó en Oro, 2003), “el conflicto puede definirse como las acciones de dos o más partes que contienden por el control de materiales escasos o recursos simbólicos”. La cultura determina qué recursos son considerados escasos, sanciona las estrategias por las que las partes buscan la adquisición o control, y crea determinadas instituciones para el manejo de conflictos cuando éstos aparezcan.

Según Dahrendorf (como se citó en Oro, 2003), el concepto de conflicto:

Ha de designar, en primer lugar, cualquier relación de elementos que puedan caracterizarse por una oposición de tipo objetivo (latente), o subjetivo (manifiesto). Si dos solicitantes se esfuerzan en obtener un puesto habrá conflicto, lo mismo en el caso de dos partidos políticos en lucha por el poder, dos naciones que se enfrentan en el campo de batalla y cosas parecidas. La oposición entre los elementos concurrentes (la aspiración a valores escasos) puede ser consciente o deducida, querida o impuesta, pero todo conflicto puede reducirse a una relación entre dos o más elementos.

De esta forma el autor expresa que la disputa entre relaciones en la familia, en el colegio o en otras organizaciones, son algunos de los ejemplos de las diversas formas de conflicto social. Además el conflicto no necesariamente adopta formas violentas sino que bien puede quedar latente para luego manifestarse.

“El conflicto representa la naturaleza persistente y generalizada de inter-grupo y la competencia entre valores e intereses diferentes bajo la dinámica de poder. No sólo se limitan a los intereses económicos o el control sobre el poder, sino a valorar e identificar las diferencias” (Jeong, 2008, p. 05).

En la teoría de las relaciones humanas, el conflicto no es malo, se considera beneficioso porque permite el desempeño positivo del grupo. En este sentido Coser (1961) comprendía el conflicto, como uno de los factores determinantes en el crecimiento del grupo y señala al conflicto como una oportunidad de fortalecimiento y construcción que ayuda a la vida del grupo.

Lo bueno o malo no es el conflicto sino la forma como lo encara y el proceso que deviene a partir de él, que lleva a incrementarlo y producir verdaderas guerras o a manejarlo o conducirlo para buscar solucionarlo (Suarez, 1999, p. 41). La teoría interaccionista, no destaca los aspectos negativos o positivos del conflicto, sino que plantea que lo bueno o malo del mismo dependerá del proceso que se utilice para llegar a una solución.

Robinns (2004) considera que el conflicto no solo es bueno, sino que debe promoverse y alentarse, ya que permite el crecimiento de la organización y ayuda a responder a las necesidades de cambio e innovación de la vida actual; sin él, el grupo se estancaría.

“El fenómeno constructivo o destructivo de los conflictos, se puede enmarcar por la viabilidad de la transformación de las relaciones de confrontación, siendo reforzada por el entendimiento mutuo” (Jeong, 2008, p. 14). Para mejorar los procesos en un conflicto constructivo se requiere facilitar la comunicación, tener control de las emociones y sentimientos negativos, no permitiendo que la situación siga su curso y escale, independientemente de las causas y los orígenes.

2.1.2. El proceso del conflicto. Kriesberg y Mitchell (como se citó en Jeong, 2008) afirman que “en general los conflictos tienen una serie de fases que comprenden la iniciación, la escalada, desescalada y cese” (p. 36). Cada conflicto es único, tiene su propia dinámica, si no se llega a un resultado conveniente para las partes, puede quedar latente y escalar más adelante, con consecuencias destructivas y no deseadas. Hay algunas condiciones que alientan los conflictos, como: el debilitamiento de las normas, el pensamiento ganar-perder, las barreras de la comunicación. Así mismo existen condiciones para desalentarlo entre las cuales están: el consenso acerca de las normas, el pensamiento ganar-ganar, la buena comunicación. Por esta razón es necesario reconocerlas e intervenirlas apropiadamente para llegar a una solución satisfactoria.

Según Robbins (2004) el proceso del conflicto puede dividirse en cinco etapas:

1. Oposición o incompatibilidad potencial que corresponde a la existencia de las condiciones que abren las posibilidades para que inicie un conflicto, estas condiciones antecedentes son: La comunicación, la estructura y las variables personales.

2. Cognición y personalización si el conflicto es *percibido*, no significa que sea personalizado, cuando no todas las partes lo suscriben. Un conflicto es *sentido* en la medida que los individuos se involucran emocionalmente donde crean angustia, estrés, fracaso y enemistad”.

3. Las intenciones: Según Thomas (como se citó en Robbins 2004), están entre las percepciones y las emociones de las personas y su manera de ser o comportarse, ante una situación. Las principales intenciones en el manejo de conflictos parten de dos dimensiones: *La cooperación* (el grado al que una parte trata de satisfacer los intereses de la otra) y *la asertividad* (el grado al que una parte trata de satisfacer sus propios intereses) y se identifican cinco intenciones: las personas competitivas, conciliadoras, evitadoras, colaboradoras y negociadoras.

Según Jeong (2008), la interacción social cooperativa, se centra en el desarrollo de la confianza y la comunicación abierta, a su vez, la interacción competitiva, genera actitudes sospechosas, hostiles, que son reforzadas por la comunicación limitada y engañosa (p. 57).

4. La Conducta: Esta etapa abarca las declaraciones, actos y reacciones de las partes en conflicto, es donde los conflictos se vuelven visibles. Todos los conflictos se encuentran en una gama de intensidad de los conflictos, desde los malos entendidos menores, hasta los esfuerzos por destruir al otro.

5. Los Resultados pueden ser *funcionales*, si el conflicto termina en un mejoramiento del desempeño del grupo, es constructivo, mejora la calidad de las decisiones, la creatividad y la innovación. *Disfuncionales*, si obstaculizan el desempeño de la organización, tiene consecuencias destructivas que pueden paralizar el funcionamiento del grupo y poner en peligro la supervivencia de la organización. Si los conflictos son disfuncionales, hay formas de solucionarlos mediante las técnicas de *manejo de conflictos*.

2.1.3. Resolución alternativa de conflictos. La resolución alternativa de conflictos (ADR), consiste en lograr que las partes involucradas en la disputa, lleguen a un acuerdo sin recurrir a las instancias judiciales, mediante el diálogo y la negociación, con o sin la participación de una tercera persona o neutral.

De acuerdo a lo que expresa Jeong (2008) sobre la gestión de conflictos, esta se ha diseñado para el control de la lucha violenta y costosa, con el fin de minimizar los impactos negativos de las guerras. Estas iniciativas de resolución de conflictos se ven obstaculizadas por la negativa de reconocer la legitimidad y los derechos de los grupos que han sido marginados, por las estructuras sociales discriminatorias y las normas.

Como lo expresan Lipsky, Seeber, Fincher (2003),

el aumento en el uso de la Resolución Alternativa de Conflictos (ADR) en esta época, se debe a que muchas personas, empresas o instituciones no están satisfechas con los resultados de la administración de Justicia, hay disminución

gastos y el tiempo de resolución de un conflicto es mucho menor comparado con el litigio convencional, las partes tienen mejor control sobre el proceso, su cumplimiento es más eficaz, en el caso de la mediación o el arbitraje, hay más confianza porque conjuntamente seleccionan al neutro (el mediador o árbitro imparcial) (pp. 76-78).

La desventaja de usar el ADR, es que muchos de los procedimientos son privados y confidenciales, a menudo hay decisiones arbitrales, que no se pueden apelar. Muchos empleadores, obligan a sus trabajadores a renunciar a su derecho a demandar antes de iniciar un contrato de trabajo. En el caso de la mediación y el arbitraje, los empleados no están necesariamente representados por abogados con experiencia y calidad, en cambio sus patrones sí. Hay varias maneras de utilizar el ADR, de forma externa (la mediación, el arbitraje, mini-caminos e indagación) e internas (la negociación, la queja, la revisión de pares y el defensor del pueblo). Las más utilizadas actualmente en el medio educativo son la negociación y la mediación, lo que indica es que estas formas de ADR son buenas opciones en la resolución de los conflictos escolares.

2.1.3.1. La negociación. La definición de negociación dada por Ogliastri (como se citó en Esguerra, 2011) expresa: “negociar es lo que ocurre en una situación en la que las dos partes tienen intereses en conflicto, pero también una zona de conveniencia mutua donde la diferencia puede resolverse”(p. 50). Según Lax y Sebenius (como se citó en Esguerra, 2011), “la negociación constituye un medio para alcanzar un fin, que no es otro que la satisfacción de intereses de las partes involucradas” (p. 46).

Como lo manifiesta Esguerra (2011), hay dos maneras de negociar: *Negociación distributiva*; es la estrategia de suma-cero, la ganancia de una parte implica la pérdida de la otra, la táctica es que el oponente acepte sus condiciones, buscando el mayor beneficio, las relaciones son a corto plazo. *Negociación integradora*; es la que permite llegar a uno o más acuerdos en la que ambas partes ganan, establece relaciones a largo

plazo. Sin embargo, en muchas negociaciones las partes no llegan a un acuerdo, por lo tanto, recurren a un tercero neutral que facilite la solución del conflicto.

2.1.3.2. La ética de la negociación. Kob y Williams (como se citó en Menkel, 2004), explica que en la ética de la negociación, la tendencia es hacer mejores acuerdos en todos los niveles, en los conflictos, en los acuerdos de paz, los comerciales, de cooperación internacional, así como en la vida familiar y laboral. En estos acuerdos se debe garantizar el compromiso ético de cumplir los objetivos propuestos para la resolución satisfactoria del conflicto. Las partes de la negociación deben tener en cuenta lo que es justo en el proceso, la responsabilidad de cada uno, la relación con el otro, sus derechos y obligaciones, para generar confianza y ver que los resultados de la negociación, no sólo tiene implicaciones políticas, sociales, económicas, sino también éticas y morales.

Dienner (como se citó en Robbins, 2004), interroga sobre la ética de la negociación. Se ha dicho que la noción completa de negociación se levanta sobre un terreno ético resbaladizo: para ganar hay que engañar. ¿Es verdad? Si lo es. ¿Cómo es posible mantener normas éticas y al mismo tiempo enfrentar la necesidad de negociar, con jefes, compañeros, miembros de otras organizaciones, parientes o amigos?

2.1.3.3. La mediación. Nació como una nueva institución encaminada a la ADR, surge cuando no es posible negociar, en la cual interviene una tercera persona “el mediador”, que actúa para ayudar a las partes involucradas en el conflicto, es quien crea las condiciones para facilitar la comunicación entre las personas. El mediador es imparcial, neutral frente a las decisiones. La mediación es voluntaria, confidencial, basada en la confianza, el diálogo y la comunicación, cuyo único objetivo es alcanzar un acuerdo.

De acuerdo a estudios realizados en empresas estadounidenses, por Lipsky, Seeber, Fincher (2003), sobre el ADR, muestra que la razón más frecuente para el uso de la mediación, es que el proceso permite a las partes resolver la disputa por sí mismos. También se tiene un mayor control sobre el proceso de resolución de conflictos y sus resultados. La mediación permite a cada parte entender lo que es importante para la

otra, además; el escoger un mediador conocedor del tema en contienda, da más confianza para llegar a una solución óptima y satisfactoria del conflicto. En cuanto al costo y el tiempo empleado para resolver un litigio, es mucho menor con el uso de la mediación, comparado con la disputa tradicional ante el juez. La mediación no sólo ofrece una alternativa de solución de una disputa, sino una gran variedad de caminos que permite llegar a resolver adecuadamente un conflicto.

En algunos casos, hay organizaciones que no usan la mediación, como medio para la resolución de sus conflictos, manifiestan que faltan normas para resolver una disputa, en cambio, el litigio sí tiene reglas. Además, bastantes mediadores no generan confianza a los negociadores, así mismo, varias organizaciones no usan la mediación porque en ocasiones la parte contraria, no está dispuesta a aceptarla.

- **El neutral.** Graham (como se citó en Robbins, 2004), expresa: Este tercero cumple cuatro funciones, como mediador, árbitro, conciliador y consultor. *El mediador* facilita una solución negociada entre las partes, mediante razonamientos, persuasiones y sugerencias, siendo neutral y aceptado por las partes involucradas en el conflicto. *El árbitro* tiene la autoridad para dictar un acuerdo, el arbitraje puede ser voluntario u obligatorio, la ventaja del arbitraje sobre la mediación es que siempre termina en un acuerdo. *Un conciliador* es un tercero que ejerce una buena comunicación entre las partes, busca convencerlas para llegar acuerdos, genera confianza. *El consultor* facilita la solución de un problema de manera creativa mediante el análisis y la comunicación, con el apoyo de sus conocimientos en el manejo de los conflictos.
- **La mediación en el ámbito educativo.** En el entorno educativo, hay dos tipos de mediación, la formal y la informal. En la formal, existen reglas, tiempos, espacios y procedimientos establecidos, para desarrollarla, como es el caso del proyecto Hermes:

Es un programa para la gestión del conflicto escolar, promocionado por la Cámara de Comercio de Bogotá, creado con el fin de transformar el conflicto

escolar a partir de los métodos alternativos de solución de conflictos (MASC) y prevenir el matoneo o *bullying* en los colegios de Bogotá. Además, está planteado como una propuesta pedagógica que brinda herramientas para el desarrollo de competencias sociales en los jóvenes, y está dirigido a toda la comunidad educativa: padres y madres de familia, docentes, directivos y estudiantes (centro de arbitraje y reconciliación, 2016).

En la mediación informal, el proceso es menos rígido, donde la persona mediadora puede ser un tercero, aceptado por las partes, donde se pretende desescalar el conflicto, para luego solucionarlo satisfactoriamente. En las instituciones educativas es más frecuente el uso de la mediación informal porque favorece la capacidad de reflexionar sobre las consecuencias del conflicto, la capacidad de reconocer los sentimientos propios y de los demás y la capacidad de pensar en soluciones alternativas. El mediador por lo general es breve, su función es la de crear empatía, escuchar, preguntar y ayudar a las partes involucradas a resolver, de manera pacífica y organizada, dicha disputa.

Toda negociación y mediación está fundamentada en el uso adecuado de la comunicación, por eso es importante que tanto los negociadores, como los mediadores, reconozcan el poder de la comunicación y el lenguaje. Cuando se entiende completamente cómo funciona el lenguaje en la comunicación, se puede llegar a buenos resultados que permiten mejorar la creatividad en el ámbito personal, e institucional, y reconocer las estrategias negociadoras y de mediación en las personas para lograr soluciones eficaces en los conflictos.

2.2. LA COMUNICACIÓN

Según el diccionario de la Real Academia de la Lengua el término comunicación viene de la palabra latina *communicatio*, cuya traducción es comunicar o participar. “Tanto el sustantivo *communicatio* como el verbo *communico*, tiene su origen en el término *comunis*, común. “Hay una fuerte relación entre las palabras comunión y

comunicación, las cuales tienen un denominador común, la comunidad o posesión de algo en común” (Redondo, 1999, p.163). Es por eso que la comunicación se refiere a la relación entre personas de una comunidad que participa. Toda participación es un tipo de relación, la cual tiene unos elementos primordiales, un sujeto, un término y un fundamento. La participación implica la relación entre las partes y el todo, llamado unidad y la relación entre las partes llamada diversidad. Así que para que la comunicación sea posible, es necesario que exista una unión entre las personas que interactúan, donde se respete la alteridad o diversidad de cada uno.

Según Chiavenato (2001),

Las personas no viven aisladas, ni son autosuficientes, pues se relacionan continuamente con otras personas o con sus ambientes mediante la comunicación. La comunicación implica transferencia de información y significado de una persona a otra. Es la manera de relacionarse con otras personas a través de datos, ideas pensamientos y valores. Toda comunicación necesita de al menos dos personas: la que envía el mensaje y la que la recibe. (p. 87).

“Las organizaciones no pueden existir ni operar sin comunicación, puesto que esta es la red que integra y coordina todas sus dependencias” (Chiavenato, 2001, p.87). Entendiendo que no sólo son organizaciones de empresas sino de personas. Según el anterior autor, “la comunicación es la información transmitida, con quien entra a compartirse” (p.88). Para que haya comunicación es indispensable que el destinatario de esta la reciba y la comprenda. La simple trasmisión de información, sin recibirla, no es comunicación. En el proceso de comunicación hay cinco elementos:

1. *Emisor o fuente*: Persona, cosa o proceso que emite un mensaje para alguien, hacia un destinatario.
2. *Transmisor o codificador*: Equipo que conecta la fuente con el canal, es decir, que codifica el mensaje emitido por la fuente para que sea adecuado y esté disponible en el canal.

3. *Canal*: Parte del sistema que establece contacto entre la fuente y el destino, que están físicamente próximos o distantes.
4. *Receptor o decodificador*: Equipo situado entre el canal y el destino; decodifica el mensaje para hacerlo comprensible al destino.
5. *Destino*: Persona, cosa o proceso hacia el que se envía el mensaje.

El proceso de comunicación funciona como un sistema abierto, esto hace que se presenten algunos ruidos, lo cual significa perturbaciones indeseables que distorsionan, o alteran los mensajes transmitidos. “Se llama ruido a cualquier perturbación interna del sistema, y la interferencia, es cualquier perturbación procedente del ambiente. La comunicación sólo es efectiva cuando el destinatario interpreta y comprende el mensaje, es decir, la comunicación es un proceso de doble vía que implica retroalimentación” (Chiavenato, 2001, p. 90). Cuando se habla de la comunicación humana se debe tener en cuenta que cada persona tiene su propio sistema cognitivo, sus percepciones, sus motivaciones y sus valores, lo cual hace que la interpretación sea individual y pueden surgir problemas de ruido, es decir, lo que las dos personas se comunican mutuamente, está determinado por la percepción que cada uno tiene de sí misma y de la otra persona.

De acuerdo a Chiavenato (2001): La idea o mensaje comunicado se halla estrechamente ligado a las percepciones y motivaciones del emisor y destinatario en el contexto ambiental en que se hallan. Esa percepción social es el medio a través del cual una persona se forma una idea acerca de la otra, con la esperanza de comprenderla (p. 90). Este aspecto se llama empatía o sensibilidad social, es un proceso de comprensión del otro. En la percepción social se deben tener en cuenta tres aspectos: El perceptor (el que oye), el percibido (al que se oye) y la situación. Para mejorar la empatía se requiere: conocerse a sí mismo para tener una percepción clara de los demás, aceptarse a sí misma para ver de manera favorable los aspectos de la otra persona y las características del observador afectan las que él tiende a ver en los demás.

La empatía está influenciada por:

1. *Esteretipos*: Distorsiones en la percepción de las personas.
2. *Generalizaciones*: Una impresión favorable o desfavorable, influye en el juicio y en la evaluación de otros rasgos de las personas.
3. *Proyección*: Mecanismo de defensa, mediante el cual las personas atribuyen a las demás características propias de ella, que rechaza inconscientemente.
4. *Defensa de percepción*: En la que el observador deforma los datos del mismo modo como elimina la incoherencia.

En el proceso de la comunicación hay barreras que son obstáculos o resistencias en la comunicación entre las personas. Afectan la comunicación de tal manera que el mensaje recibido es muy diferente al enviado. Según Chiavenato (2001), pueden ser personales, físicas y semánticas (p. 94).

- a. *Barreras personales*: Interferencias derivadas de las limitaciones, emociones y valores humanos del individuo. Las más comunes son: la escucha deficiente, las emociones, las motivaciones y los sentimientos personales.
- b. *Barreras físicas*: Interferencias que se presentan en el ambiente donde sucede la comunicación.
- c. *Barreras semánticas*: Limitaciones o distorsiones derivadas de los símbolos usados en la comunicación, las diferencias de lenguaje constituyen barreras semánticas entre las personas.

Además de las anteriores, se pueden ver otras dificultades en la comunicación: *la omisión*; cuando se omiten, se anulan o se cortan por alguna circunstancia algunas partes o aspectos fundamentales de la comunicación, ya sea por la fuente o destinatario, *la distorsión*; cuando el mensaje experimenta alteración, desfiguración, perturbación o modificación, *sobrecarga*; cuando el volumen o cantidad de la información es muy grande y sobrepasa la capacidad personal del destinatario. La comunicación es el primer campo que debe orientarse al estudio de las relaciones humanas, para transformar o influir en el comportamiento de los individuos. También es el área de

mayores malentendidos y conflictos entre las personas o miembros de una comunidad educativa.

2.2.1. La comunicación en el ámbito educativo. “La comunicación como donación o transmisión de algo supone justamente la puesta en contacto, la conexión previa, entre el que da o comunica y el que recibe o participa” (Redondo, 1999, p. 176). En este sentido, para que haya comunicación debe existir una relación, entre los sujetos, en la cual no es simplemente una transmisión de información, sino una interacción con el otro donde se comparte un conocimiento o un saber, permitiendo el libre dar y recibir.

“Lo específico de la comunicación no consiste en una donación material y grosera, sino en una donación *sui generis* que no implica la privación de lo que se da” (Redondo, 1999, p. 179). Por tanto, cuando se trata de enseñanza la transmisión de conocimientos o de verdades, no se da en sentido material, sino que el docente pone en común su conocimiento, su verdad con el estudiante, para que lo asimile y lo aplique a su vida.

Es por eso importante analizar el proceso de la comunicación con un enfoque relacional, la comunicación es una relación. En el ámbito educativo según Redondo (1999), “la comunicación juega un papel importante en la educación, por lo cual el educador puede limitarse a ser una especie de canal de transmisión de la verdad, que será una verdad objetiva y desnuda o ser un verdadero generador de verdades vivas recreadas por él “(p. 181). Esto nos conduce a dos tipos de maestros, uno objetivo y racional y el otro vivo y creador.

Como lo manifiesta Redondo (1999), “sin comunicación no es posible la educación. Puede decirse que la base de toda educación es la comunicación” (p. 199). Como la educación busca el perfeccionamiento de la persona, no se podría lograr si no podemos comunicar a la otra persona, alguna verdad que la lleve a su mejoramiento, por tanto, la relación docente-estudiante sería el gran reto de las pedagogías transformadoras, por medio de una comunicación adecuada.

2.2.2. El Diálogo. Habermas reconoce que el diálogo racional cobra sentido como una común búsqueda de la verdad. “En nuestros días esto se percibe con dificultad, pues hay una crisis generalizada de la cultura del diálogo, que a menudo se confunde con sus formas espurias” (Barrio, 2013, p. 151). En este caso la verdad no cuenta para nada, lo importante es el poder y la discusión que se convierte en un juego lingüístico, el cual está definido por la fuerza del poder y no la razón. Un ejemplo de ello son los medios masivos de comunicación que nos llevan a un mundo irreal, en la cual la propia realidad puede ser manipulada, desfigurada o también virtualizada, sin llegar a la verdad.

“El gran reto de la educación es devolverle al lenguaje la posibilidad de decir algo serio sobre qué es el hombre, cuál es el sentido de la vida y cómo puede vivirse una vida lograda y plena” (Barrio, 2013, p. 157). El hombre puede expresar sus sentimientos, ideas por medio del lenguaje y la palabra. Las palabras producen conversación que permite la relación entre las personas y generan amistad buscando la verdad, la justicia y la paz.

Como lo expresa Barrio (2013): “La conversación amistosa y cordial, constituye el nicho ecológico donde se encuentra su lugar natural la educación” (p. 167). Las personas aprenden a pensar, a interactuar con los demás por medio del diálogo, definiendo bien sus posturas y defendiendo sus puntos de vista. Sócrates es un amigo del diálogo y de la escucha, de la palabra convincente y la palabra verdadera, pero siempre busca la verdad. Es por eso que desde la escucha se atiende a las razones de las otras personas con respeto y fidelidad.

En el diálogo se puede intervenir de dos maneras: hablando y escuchando. Participar en la conversación significa dar el propio punto de vista y sustentarlo y compararlo con la opinión del otro, para saber cuál de las dos está mejor justificada de acuerdo a la realidad de ambos. No se debe confundir la opinión con la verdad, la opinión es una pretensión de la verdad, únicamente es o se considera verdadera, cuando las dos partes la suscriben. Opiniones contrarias conviven en la discusión, pero es

imposible que sean igualmente verdaderas, al mismo tiempo y en el mismo sentido. “El diálogo sólo se hace posible por la sinergia entre nuestra propia gramática y la gramática inmanente de las cosas, y lo primero que tenemos que hacer es aprender escuchando” (Barrio, 2013, p. 173). De acuerdo a lo anterior es importante el diálogo y la pedagogía de la escucha, para que el ser humano pueda llegar a ser persona.

“La rehabilitación de la cultura del diálogo, debe llevarse a cabo desde la educación” (Barrio, 2013, p. 177). Una de las dificultades de rescatar la cultura del diálogo es la búsqueda de la verdad, la otra dificultad es la confusión entre el respeto y la tolerancia, una cosa es el respeto hacia la libertad de la persona y otra muy diferente es pensar que todas las opiniones o prácticas son igualmente respetables. Es así que muchas personas consideran que la diferencia de opiniones se toma como una falta de respeto hacia las personas. Es necesario rescatar la cultura del diálogo, aprendiendo a expresar los pensamientos e ideas y sobre todo a escuchar a nuestros semejantes, desde el respeto y la tolerancia.

2.2.3. La escucha. “Escuchar es obtener información del que habla, otra persona o uno mismo, en una actitud acrítica y de comprensión; reconocer al que habla de un modo que invite a éste a continuar la comunicación y hacer aportación limitada, aunque estimulante a la reacción del que habla provocando un avance de sus ideas” (Burley, 1990, p. 13). Este concepto invita a la persona que escucha, actuar de manera responsable en el proceso de la comunicación. La escucha es un aspecto clave en el desarrollo e interacción de las relaciones humanas, porque permite reconocer y fomentar la estima propia de las personas.

“La escucha es una fuerza poderosa capaz de reducir la tensión y el conflicto, fortalece el trabajo en equipo, la confianza y el sentido de grupo” (Burley, 1990, p. 15). Cuando la persona habla ante alguien que lo escucha acríticamente, a continuación, se abre a dar ideas y compartir sentimientos, a reducir las tensiones y generar confianza con el oyente. Escuchar a los demás permite disminuir el conflicto y dar la oportunidad

a los otros de resolver por sí mismos sus problemas, permitiendo que las personas sientan más confianza en sus talentos y capacidades.

“Una actitud defensiva es una gran barrera en la comunicación eficaz y resolución de conflictos, ya que prolonga el ambiente hostil y la falta de escucha, en cambio, la auténtica escucha fomenta la cooperación” (Burley, 1990, p. 22). Cuando alguien siente que están realmente interesados en él de manera sincera, y además valoran sus ideas y opiniones, adopta una conducta más abierta y positiva hacia los demás.

Las personas escuchan de maneras distintas en diferentes situaciones, como lo manifiesta Burley (1990).

Cada nivel de escucha exige un grado particular de concentración y sensibilidad, estos niveles no están totalmente diferenciados, en la medida que aumentamos del nivel 3 a nivel 1, aumenta la escucha eficaz. En el nivel 3 se dan tres casos: escuchar a rachas (conectar y desconectar), escuchar a medias, escucha silenciosa y pasiva (escuchar sin responder). En el nivel 2 es oír sonidos y palabras, sin escuchar realmente, la persona se mantiene en la comunicación, pero no escucha el significado más profundo de lo que se dice. En el nivel 1 es la escucha activa, donde se abstiene de valorar las palabras del que habla y las coloca en la posición del otro, tratando de ver las cosas desde el punto de vista de éste.

La escucha activa tiene algunas características como: se captan ideas fundamentales, se acusa recibo del mensaje y se responde, se presta atención a todos los métodos de la comunicación, incluido el lenguaje corporal. No sólo se escucha el significado de lo que se dice sino el sentimiento y la intención del mensaje.

En la escucha eficaz hay unas barreras que impiden la buena comunicación, según Burley (1990), tenemos las siguientes:

1. *El mito de que solo hablar proporciona poder:* Se hace uso del acto de hablar para obtener poder, no hablar o no escuchar a alguien es una forma de castigo.

2. *Atención-recepción-percepción:* Cuando un grupo no le interesa el tema o difiere en cuanto a lo que se dice, los participantes retiran gradualmente la atención.
3. *Oír lo que se quiere oír:* Cuando alguien oye lo que quiere oír en lugar de lo que realmente se le dice.
4. *Escuchar con parcialidad:* El que escucha con prejuicios tiende a tergiversar el mensaje.
5. *Los estilos de escucha:* El que finge, simulan que escuchan, pero no lo hacen; el estilo dependiente, algunas personas dependen totalmente del que habla; el que interrumpe cuando otros hablan; el estilo inseguro de escucha, el estilo lógico intelectual.
6. *Barreras físicas:* Entre las barreras tenemos la fatiga, el ruido exterior y la enfermedad.
7. *Barreras semánticas:* Cada persona atribuye un significado propio a las palabras, de acuerdo a sus creencias, conocimientos, vivencias y educación (pp. 55-71).

2.2.4. Formas de la comunicación. Como lo expresa Redondo (1999): Dos criterios fundamentales se usan para ver las formas de la comunicación. El primero el del modo de comunicación y el segundo los términos que la constituyen en cuanto a relación (p. 200). De la manera como la persona trate al otro surgen dos formas de comunicación la comunicación objetiva y la comunicación subjetiva. La primera es la relación entre un sujeto y un objeto, sigue la vía del conocimiento y la segunda es la relación entre dos sujetos, ninguno trata al otro como objeto, su característica es el respeto de la condición del sujeto, por eso se debe dar la afectividad, la empatía, el amor, el sentimiento que nos conduzca a una comunicación subjetiva.

2.2.5. Medios y condiciones de la comunicación. Según Redondo (1999), las palabras, gestos y mímica, actos y obras son los principales medios que se disponen para expresarnos y comunicarnos con los demás, que suelen encuadrarse dentro de la denominación de lenguaje. Por eso se habla de lenguaje oral, gesticular, lenguaje mímico etc. (p. 266). Las maneras de comunicación se pueden tipificar como verbales y no verbales, que a su vez se dividen en vocal y no vocal.

La comunicación verbal vocal se refiere a la palabra o el lenguaje hablado, la verbal no vocal: al lenguaje escrito, el lenguaje de señas, el sistema braille para las personas invidentes.

La comunicación no verbal vocal se refiere a las características de la voz, tono, velocidad y modulación y no verbal, no vocal es cuando se manifiesta en el lenguaje corporal, las expresiones faciales, el medio ambiente, los movimientos y posturas corporales, la conducta espacial y la visual, el contacto físico.

2.3. LA TEORÍA RELACIONAL

Como lo expresa Sandoval (2012), la sociología relacional de Pierpaolo Donati permite realizar el análisis, estudio y descripción de la complejidad de la sociedad desde un enfoque relacional. Esta teoría expone que la realidad no se puede explicar únicamente a través de la observación e identificación de hechos sociales, físicos, que suceden en el tiempo y espacio, sino como configuración de realidades relacionales que se articulan y emergen de muy diversa manera, se reproducen, cambian y desaparecen con el paso del tiempo.

La sociología relacional se constituye en un nuevo paradigma interpretativo de la realidad social que pretende dar un paso más allá del funcionalismo estructuralista que ha imperado a lo largo de la modernidad y postmodernidad y que en la actualidad pone de manifiesto serias limitaciones, para explicar nuevas realidades sociales. Estas realidades sociales son producto de una sociedad más compleja,

donde el enfoque relacional, es la única teoría que puede explicar adecuadamente, la aparición de estos cambios sociales, desde la sociedad tradicional, a la moderna y a la postmoderna (Donati, 2006).

La sociología relacional tiene como objetivo divulgar el hecho de que cada ser humano es relacional constituido como persona, lo mismo para cualquier institución social (Donati, 2011). Fomenta su proyecto en la valorización de “libre-dar”, las relaciones recíprocas o las relaciones del tercer sector (social-privada) y el complejo de amigos y familia (cuarto sector), como las bases de una sociedad civil y robusta.

Donati (2013) considera que “la familia es y sigue siendo la raíz de la sociedad” y por eso se debe fortalecer desde la educación, para evitar la desinstitucionalización y las patologías sociales. “¿Hacia dónde podrá educar una familia autopoietica, con relaciones altamente inestables y carentes de cualidades propiamente familiares, con una comunicación cada vez más pobre?” (Donati, 2013, p. 43). La respuesta es que no educa, ni conduce a nada, ocasionando problemas sociales y una regresión cultural. Por lo tanto, es necesario desde el ámbito educativo y la escuela apoyar la familia para que mejore los procesos de comunicación, las relaciones familiares y permita superar los conflictos sociales.

Donati (2015) señala que: “antes que la escuela, es la familia quien se encuentra en grandes dificultades respecto al desafío educativo de hoy y se evidencia que tras niños frágiles y desorientados, están padres que han sido poco o nada preparados para afrontar el reto educativo” (p. 307). En este sentido, la situación actual se refiere a que los padres aman a sus hijos, los proveen materialmente, pero no los educan, los dejan solos. Por tal razón, es necesario desde la escuela fortalecer los vínculos sociales y familiares entre las personas, por medio del enfoque relacional.

Las relaciones sociales tienen una realidad propia (*sui generis*) que no se derivan de algo más, sino que reflejan un orden de realidad propia. El ser humano no puede existir sin relaciones con los demás. La percepción de la realidad se construye y se

expresa como una relación, pero no es reducible al lenguaje. Vemos personas, pero nosotros pensamos en términos de relaciones.

El paradigma relacional afirma: en el principio está la relación y el cambio social, consiste en la “emergencia de realidades sociales ejercidas por sujetos individuales o colectivos que están en relación unos con otros en un determinado contexto” (Donati, 2006, p. 176). La sociología relacional dirige la atención en las relaciones sociales, porque son ellas las que incorporan o niegan lo humano, se centra en el ser humano. El hombre no puede realizarse a sí mismo, sino en relación con los demás. “El verdadero significado del término se encuentra en la referencia del uno al otro y no en la negación de un término a otro” (Donati, 2011, p. 68).

Donati desarrolla a partir del paradigma relacional “la lógica relacional” que intenta explicar la realidad social desde un enfoque relacional. Desde esta lógica se llega a observar, analizar y comprender por qué las personas y las estructuras sociales establecen ciertas relaciones y otras no, así como el modo, el tiempo, el lugar y sus circunstancias.

2.3.1. La teoría relacional y la comunicación. “La institución educativa es una realidad sui generis y por tanto es más que la suma de sus miembros. La unión de todos ellos da lugar a relaciones y bienes emergentes producto del trabajo asociativo y colaborativo” (Sandoval & Garro-Gil, 2012, p. 259). El colegio tiene entidad y existencia propia, que más allá de la relación de los sujetos, es una nueva realidad emergente, integrado por el alter y el ego. El aporte de la teoría relacional en la escuela es permitir a los integrantes de la comunidad educativa y especialmente a los directivos y docentes identificar, entender y analizar las relaciones mal establecidas, con el fin de intervenirlas y reestructurarlas, introduciendo modelos de relaciones consistentes, en los aspectos personales, académicos y de convivencia, a través del manejo de una comunicación adecuada.

“Por otra parte, la relación se compone de dos elementos constituyentes: *re-fero* y *re-ligo*. *Re-fero* entendido como referencia intencional, es decir, entendiendo la

relación como toda acción interpersonal que parte de *ego* en referencia a *alter* y que por lo tanto tiene un sentido y una intencionalidad. Y *re-ligo* entendido como ese vínculo que se conforma entre *ego* y *alter* en el momento en que se establece una verdadera relación humana que liga y vincula a dos o varios sujetos sociales y que sirve de base para la reciprocidad y el compromiso mutuo” (Sandoval & Garro-Gil, 2012, p. 253).

En este aspecto se distinguen tres tipos de relaciones que Donati (2006) expresa, como: la relación histórica, tiempo de inicio, desarrollo y final; la relación virtual interactiva, dura el tiempo en el que se realiza la comunicación y la relación simbólica que tiene una duración sin límite de tiempo.

“La sociedad está hecha de relaciones sociales que son comunicaciones entre sujetos-conciencias que interactúan en / con/ mediante una cultura” (Donati, 1995). En este sentido la teoría relacional se equipara con la comunicación por las relaciones establecidas entre las personas y sus interacciones, es así, que la comunicación no sólo se reduce a la simple transferencia de información con la otra persona, por medio de signos de transmisión, recepción y de un canal de comunicación a través del diálogo y la escucha, sino que está mediada por la cultura en la que se desenvuelve. La institución educativa es un medio cultural por naturaleza y debe ser comprendida como sujeto social, con dos objetivos fundamentales: el desarrollo de la sociabilidad y la función socializadora, en la cual interviene el proceso comunicativo que nos permita coexistir con las demás personas (Sandoval & Garro-Gil, 2012).

El instrumento AGIL, ideado por Parson y reestructurado por Donati se usa para analizar y observar las distintas dimensiones que componen las relaciones: La *Latencia* (L): responde a unos valores objetivos, principio de la relación. *Goalments* (G): es capaz de alcanzar los objetivos y metas de acuerdo a los valores establecidos. La *Adaptation* (A): emplea recursos humanos y materiales para alcanzar las metas. Son todos los instrumentos útiles para realizar la comunicación de la relación. La *Integration* (I): Responde a unos mecanismos y reguladores cultural y socialmente mediados. Es el componente comunicativo de la relación social.

En el ámbito escolar, para la investigación las metas (G) corresponden a la recuperación de las habilidades comunicativas y las relaciones sociales, entre los integrantes de la comunidad educativa con el fin de mejorar la convivencia escolar, por medio de la intervención relacional. Las normas (I), hace referencia al sistema de valores y principios institucionales enmarcados en el Proyecto Educativo Institucional y la dimensión comunicativa, así como la asistencia y la participación en los talleres de la propuesta de intervención. Los valores (L), son las claves relacionales que reestablecen la comunicación asertiva y las relaciones, estos son: la confianza, la solidaridad, la tolerancia, el respeto, la autoestima y la responsabilidad. Los instrumentos (A) hacen parte de los recursos que se requieren para llevar a feliz término la propuesta como: los recursos humanos, financieros, físicos, tecnológicos y pedagógicos que permite el cumplimiento y desarrollo eficiente de la propuesta investigativa.

Donati (2006), ha propuesto los acrónimos MINV y ESAG que designan otra manera de la aplicación de ÁGIL:

El primero es la estructura interna de cada relación y el segundo las relaciones con otras relaciones sociales. MINV significa el conjunto de medios (M), intenciones (I), normas (N) y valores (V) que definen un tipo concreto de intercambio social. ESAG se refiere a las relaciones entre sistemas o esferas sociales, según su heteronomía (E), instrumentalidad (S), autonomía (A) y expresividad o gratuidad (G) (pág. 40).

Para explicar la acción comunicativa entre los estudiantes, docentes y alumnos, se debe indagar por los medios, normas, intenciones y valores (MINV), para entenderla, analizarla y luego hacer la intervención. Desde este esquema se puede observar las problemáticas en torno a la comunicación en la población objeto de estudio. En el eje V-I se puede ver y analizar los valores e intenciones del acto comunicativo, en el que se da desde un enfoque funcionalista, hay manejo de roles profesor-alumno, sólo cumplir funciones, desarrollar tareas, la comunicación sólo es transmisión de

información (emisor-receptor), no hay una interacción adecuada. En ese caso la comunicación se realiza de manera objetiva (Redondo, 1999). Esa relación de comunicación, que no es totalmente pura (sólo transmisión de información), está afectada por otras relaciones como son las situaciones de conflicto que se presentan entre dos personas, debido a objetivos o intereses incompatibles entre las partes.

En cuanto al eje M-N, se puede observar que los medios comunicativos no tienen normas claras, la comunicación se realiza de manera informal, se piensa que con sólo hablar se tiene la razón, no hay una actitud de escucha, donde muchas veces no se respetan las normas, (hablo luego escucho), originando conflictos y provocando desinformación y barreras en la comunicación.

“En otros términos, tanto descriptivamente como normativamente, el enfoque relacional no apunta a los individuos como tales, ni a las estructuras sociales como tales, sino a las relaciones sociales, a su análisis, interpretación y valoración, como punto de partida para entender los problemas y como vía apropiada para su posible solución” (Donati, 2006, p. 111).

La teoría relacional invita a observar, entender y analizar las relaciones sociales entre las personas, como punto de inicio para comprender la dinámica social y plantear su intervención. La investigación busca, desde el ámbito relacional, diseñar, implementar y evaluar una propuesta que mejore la comunicación en los estudiantes y docentes de grado sexto, que permita dar solución a la problemática de los conflictos, que se presentan diariamente, para tal fin se plantea la intervención en el ámbito relacional.

2.3.2. Intervención relacional. Como lo manifiesta (Garro- Gil, 2014):

La pragmática relacional opera según la lógica de red. Se trata de una forma de intervención social que entiende que los problemas sociales son relacionales. La pérdida de los límites entre lo social y humano da lugar a la deshumanización y la emergencia de las patologías sociales.

La intervención relacional consiste en influir en las relaciones desde y a través de las relaciones, mediante el proceso de observación -diagnóstico- guía (ODG); la cual permite al observador ayudar a las personas y las estructuras implicadas en ellas, a realizar un diagnóstico de las relaciones y guiarlas en el proceso de reelaboración, siendo partícipes de su propio cambio, donde se introducen nuevos modelos relacionales que generan nuevas relaciones. La observación se refiere a analizar el contexto relacional, antes de la intervención. El diagnóstico aporta a las personas una observación cualificada donde se identifican el tipo de relaciones que se dan y los efectos emergentes que estas han ocasionado, así como los efectos de red. La guía ayuda a las personas a introducir nuevos modelos relacionales que generan nuevas relaciones.

Para lograr esa intervención se requiere aplicar el esquema AGIL. Ver si las relaciones responden o no a los valores (L). Ver si cumplen o no con las funciones y las metas (G). Verificar si emplean o no los recursos y medios que se requieren para que la relación cumpla su función (A). Observar si responden a los mecanismos de integración asociados culturalmente (I).

3. METODOLOGÍA

La metodología usada en la investigación es de tipo descriptivo y corresponde a la “Solución de un problema práctico” bajo el enfoque mixto, lo cual permite combinar instrumentos de orden cualitativo y cuantitativo.

El universo es el Colegio Nidia Quintero de Turbay, la población son 120 estudiantes del grado sexto y 34 docentes. La muestra es intencional y está compuesta por los estudiantes de grado sexto de la jornada tarde que han sido sancionados o tienen compromiso por faltas cometidas en el año 2014, la cual está integrada por 40 estudiantes, de los cuales son 22 (55%) hombres y 18 (45%) mujeres. En cuanto a los docentes son 14, cinco hombres (36%) y nueve mujeres (64%) correspondientes al personal que dicta clase en cada uno de los grados sexto de la Jornada Tarde. Se aplicaron los instrumentos a los niños y niñas en grado séptimo (2015) y repitentes del curso sexto con situaciones de conflicto, que fueron sancionados o firmaron compromisos por faltas a la convivencia, asimismo a los docentes que dieron clase en grado sexto del año 2014. Los instrumentos que se utilizaron son:

3.1. INSTRUMENTO DE THOMAS KILMANN

Este cuestionario se ha diseñado para identificar la conducta individual frente a situaciones conflictivas. Estas se definen como aquellas en que los intereses o posiciones de dos personas aparecen como incompatibles. En tales circunstancias se puede describir la conducta de una persona de acuerdo a dos dimensiones básicas:

- 1) **Asertividad:** definida como el grado en que un individuo se esfuerza para satisfacer sus propios deseos.
- 2) **Cooperación:** definida como el grado en que los esfuerzos se dedican a la satisfacción de los deseos del otro.

Estas dos dimensiones conductuales básicas pueden utilizarse para definir los cinco métodos específicos para enfrentar los conflictos que se describen a continuación:

Competir (asertivo y no cooperador), la persona trata de satisfacer sus propios intereses; *colaborar* (asertivo y cooperador), las partes de un conflicto tienen el deseo

de satisfacer sus intereses mutuamente; *evadir* (no asertivo, no colaborador), deseo de alejarse o suprimir los conflictos; *conciliador* (no asertivo y cooperador), disposición de una parte en un conflicto a poner los intereses de su oponente antes que los suyos y *negociador* entre (la asertividad y la cooperación), situación en la que cada parte del conflicto está dispuesta a ceder algo. El instrumento está compuesto de treinta ítems, con dos opciones A y B, se aplicó únicamente a la muestra seleccionada (ver Anexo B).

3.2. INSTRUMENTO DE ROSS Y DEWINE

“*Estilo de Mensajes en el Manejo del Conflicto (CMMS, Ross y Dewine, 1988)*. Para el desarrollo de la investigación se tomaron las bases teóricas del estudio sobre “estilos de mensajes en el manejo de conflictos en adolescentes y jóvenes mexicanos” realizados por Alejandro Luna y Augusto Laca. El CMMS es un instrumento de auto informe diseñado para valorar estilos de conflicto a través de mensajes usados en conflictos interpersonales. Identifica tres tipos de mensajes: *a*) centrados en uno mismo, *b*) centrados en el problema y *c*) centrados en la otra parte. El cuestionario se compone de dieciocho ítems, seis para cada uno de los tres estilos, en forma de escala Likert de 5 puntos, desde “Nunca digo cosas como esto” hasta “Generalmente digo cosas como esto” (Luna & Laca, 2014), (ver Anexo A).

“Un mensaje centrado en uno mismo refleja un énfasis en los intereses personales del sujeto (actitud competitiva). Uno centrado en el problema sostiene que el problema puede resolverse sin arriesgar la relación y resalta que ambas partes deben resolverlo conjuntamente (actitud de colaboración); por último, un mensaje que se centra en la otra parte manifiesta la voluntad de pasar por alto el problema y mantener a la otra parte satisfecha (actitudes de acomodación o evitación). El instrumento viene precedido por una cubierta que instruye a los sujetos a recordar y describir por escrito, con sus propias palabras, sus conductas más comunes en los conflictos que han protagonizado”. Esta parte de la encuesta no se tendrá en cuenta para la evaluación de los resultados, únicamente se usa para contextualizar a la persona frente al estilo de conflicto a través de mensajes utilizados (Luna & Laca, 2014, pp. 37-48).

3.3. INSTRUMENTO DE ESCUCHA EFICAZ

El instrumento es tomado de la propuesta de Madelyn Burley- Allen, el cual está compuesto por treinta ítems y una escala de calificación de cuatro aspectos, Casi siempre, a menudo, de vez en cuando y casi nunca; la cual nos permite identificar cómo es la escucha eficaz en las personas (ver Anexo C).

3.4. INSTRUMENTO BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN

En cuanto a la encuesta de barreras de comunicación, se utiliza una escala de cinco posibilidades, desde siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, hasta nunca donde se determina las barreras de la comunicación verbal y no verbal. Este instrumento fue validado por cuatro personas expertas en el tema, una candidata a magister en tics y comunicación, dos en dirección y gestión de instituciones educativas y una persona en magister en educación (ver Anexo D).

Se elaboró teniendo con base la comunicación verbal y no verbal, para la parte no verbal se tuvo en cuenta la propuesta de Norika Arellano sobre las barreras de la comunicación no verbal entre docente- alumno, donde se tomaron algunos ítems. Se diseñó una para estudiantes y otra para docentes, compuesta por veinte ítems. Cada persona hizo una revisión del test y se corrigió cada una de las preguntas de acuerdo a su sentido, significado y forma de redacción. Ya al final se dio el visto bueno para aplicar los test.

Una vez aplicadas las encuestas se recogieron los datos en Excel y el software SPSS 23 y se validó con el Alpha de Cronbach dando un valor aceptable para cada uno de los test, tanto para estudiantes como para docentes. En el caso de barreras de la comunicación en los estudiantes para el lenguaje verbal, el Alpha de Cronbach dio 0,516 y el lenguaje no verbal su valor es de 0,664. En los docentes el Alpha de Cronbach dio en la parte verbal 0,449 y en el lenguaje no verbal 0,582. La confiabilidad no es muy alta debido a que la muestra es muy pequeña para ambos casos, por eso se hace un análisis descriptivo.

4. ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1. RESULTADOS DE THOMAS KILMANN

4.1.1. Thomas Kilmann en Estudiantes. Como se observa en la figura 1. En el instrumento de Kilmann sobre la forma como las personas asumen el conflicto los porcentajes más altos se observaron en la competencia 17 estudiantes (42%) y la evitación 12 estudiantes (30%).

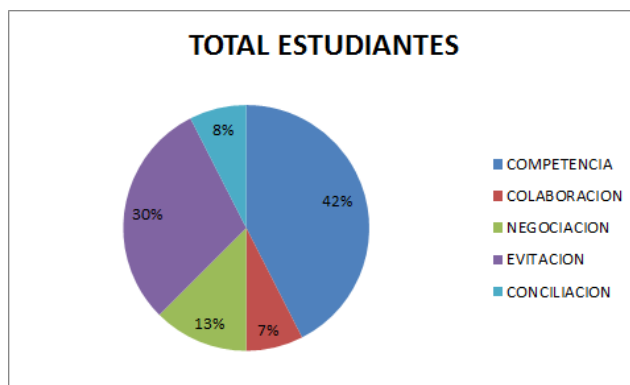


Figura 1. . Resultados de Kilmann con la muestra

También se discrimina por sexos y se obtuvo que los niños tienen mayor tendencia hacia la competencia con un 45 % y 32% de evitación, para las niñas hay una inclinación en tres aspectos la competencia 39%, evitación 28% y colaboración 22%, significa que las niñas por su forma de ser y educación buscan más la solución de los problemas en un conflicto mejor que sus compañeros. De acuerdo al análisis total de la muestra la mayor tendencia es a la competencia con un 42% y la evitación con un 30%, en este sentido los estudiantes que tienen conflictos manifiestan más a menudo estos comportamientos (ver Anexo F).

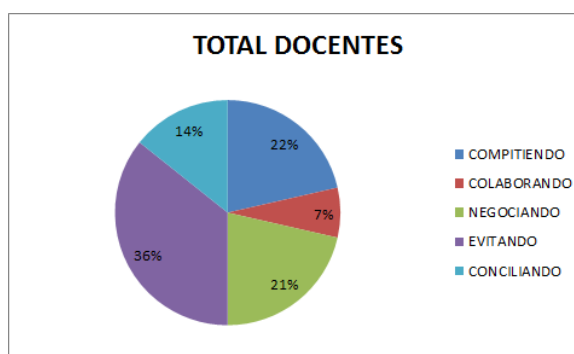
4.1.2. Resultados de acuerdo a los ítems. Se tuvieron en cuenta todas las respuestas dadas por cada uno de los estudiantes en el instrumento y se obtuvieron los siguientes resultados como se observa en la tabla 1.

Tabla 1. *Análisis por ítems estudiantes*

	Competiendo	Colaborando	Negociando	Evitando	Conciliando
masculino	153	128	124	137	118
femenino	110	105	118	121	86
total	263	233	242	258	204

Los mayores valores se obtuvieron en los aspectos de competencia y evitación para la prueba total. Discriminando por sexos los niños observan mayor tendencia hacia la competencia y la evitación, en cambio las niñas en el compromiso y la evitación lo que nos confirma que las mujeres buscan solucionar los conflictos antes que la competencia; los valores de porcentajes que se observan en las gráficas son bastantes similares para cada uno de los aspectos, pero nos dan un indicativo de la forma como las personas asumen el conflicto (ver anexo G).

4.1.3. Resultados de Kilmann (docentes). En el Anexo F se relaciona como los docentes asumen el conflicto, las mujeres en su gran mayoría asumen la evitación del conflicto, además que tienen un buen compromiso en la solución de los problemas este aspecto es muy similar a las niñas estudiantes a diferencia de los hombres donde la competitividad es la mayor característica del mismo, los demás rangos son muy similares entre sí.

Figura 2. *Resultados totales de Kilmann en docentes*

Se observa que un gran porcentaje de los docentes (36%) asumen la evitación en las situaciones conflictivas, como se ve muestra en la figura 2.

4.1.4. Resultados ítems de docentes

Tabla 2. *Análisis ítems de docentes*

	Competiendo	Colaborando	Negociando	Evitando	Conciliando
Total, docentes ítems femenino	45	39	68	69	49
Total, docentes ítems masculino	26	33	36	29	26
Total, ítems docentes	71	72	104	98	75

Observando los resultados por ítems, las mujeres tienen mayor tendencia hacia la evitación (26%) y el compromiso (25 %) muy similar a las niñas, en cambio los docentes hay una leve tendencia hacia la colaboración y negociación. En cuanto a los ítems se observa que un gran número de los docentes están comprometidos con la solución del conflicto, con un porcentaje del 25%, y en segundo lugar con un porcentaje de 23 % en el aspecto de evasión del conflicto. Esto nos indica que los docentes hombres, tienen menos dificultades con los estudiantes que las mismas maestras, pero en general todos están comprometidos en la solución de los conflictos (ver anexo H).

En conclusión, durante el proceso de investigación, se encontró que los estudiantes tienen mayor tendencia a la competitividad y la evitación frente a situaciones conflictivas, los niños son más competitivos que las niñas y las mujeres más evitadoras y colaboradoras. Los docentes tienen tendencia a solucionar los conflictos, pero un gran porcentaje evitan la solución permitiendo el escalamiento del conflicto.

4.2. RESULTADOS INSTRUMENTO ROSS-DEWINE

4.2.1. Estilos de mensajes en la comunicación (estudiantes). Se utilizó este instrumento para entender cómo las personas asumen los estilos de mensajes de la comunicación ante los conflictos. Para determinar la validez de la prueba se analizó el alfa de Cronbach, la cual nos permite medir la confiabilidad, en una escala de 0 a 1, usando el software SPSS 23, en el caso de la prueba total para los estudiantes, el estilo de mensaje centrado en uno mismo se obtuvo un valor de 0,673, centrado en el problema de 0,694 y en el otro de 0,711 para las encuestas obtenidas; estos indicadores son buenos en la población objeto de estudio. Debido a que la muestra es pequeña no se puede realizar un análisis factorial que nos permitiría reducir las dimensiones de la encuesta, por eso se realizó un análisis descriptivo de los ítems. La escala de calificación es la de Likert con cinco opciones y se refiere a: Nunca digo cosas como esto (1), rara vez digo cosas como esto (2), algunas veces digo cosas como esto (3), a menudo digo cosas como esto (4) y generalmente digo cosas como esto (5). En las gráficas corresponde a los valores de uno a cinco respectivamente.

4.2.1.1 Centrado en uno mismo

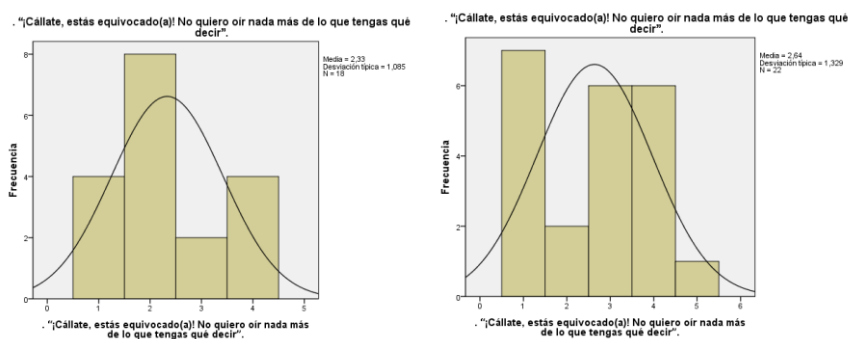


Figura 3. Estilos de mensajes centrados en uno mismo niñas y niños

En el diagrama anterior, se observa que los niños tienen mayor tendencia a la competencia que las niñas, pero no hay una evidencia contundente que muestre que la tendencia es centrado en uno mismo. Para los demás ítems de la encuesta se muestra

que los estilos de mensajes, cuando hay un conflicto no están centrados en el aspecto competitivo (ver anexo I).

4.2.1.2. Centrado en el otro

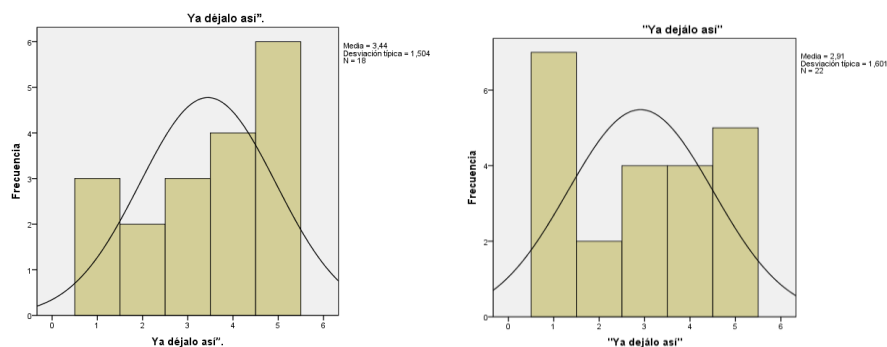


Figura 4. Estilos de mensajes centrados en el otro de niñas y niños

Como se observa en la figura 4 en cuanto a las niñas la tendencia de los estilos de mensaje está centrado hacia el otro, más que en los niños lo que significa que dan más mensajes de evitación, cuando se presenta un conflicto. En las demás gráficas la tendencia es a expresar mensajes de evitación, como aparecen en el anexo J.

4.2.1.3. Centrado en el problema

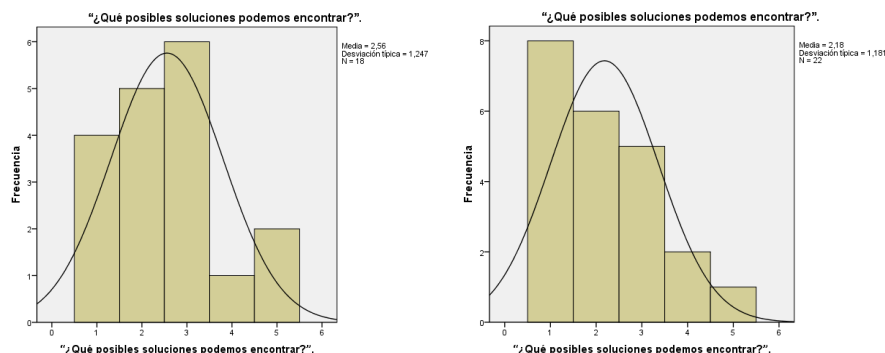


Figura 5. Estilos de mensajes centrados en el problema de niñas y niños

Como se ve en todas las figuras de los estilos centrados en el problema, (ver anexo K) comparando el diagrama de barras con la curva normal, la tendencia es a la izquierda, lo que significa que tanto los estudiantes hombres, como las mujeres, no

tienen la tendencia a solucionar el problema que se les presenta. Sin embargo, las niñas están más dispuestas a solucionarlo.

4.2.2. Resultados instrumento Ross y Dewine (docentes). En cuanto a los estilos de mensajes dados por los docentes, se observan que no están centrados en uno mismo, no hay una actitud de competencia; se nota que la tendencia es estar centrados en el otro, es decir, la evitación del conflicto y centrados en el problema, lo que significa que ante una dificultad hay una tendencia de evitar y también de cooperar. En gran parte está relacionado con el instrumento de Thomas Kilmann, porque coincide en cuanto, a la tendencia de las mujeres docentes que es la evitación de los conflictos y la cooperación o colaboración.

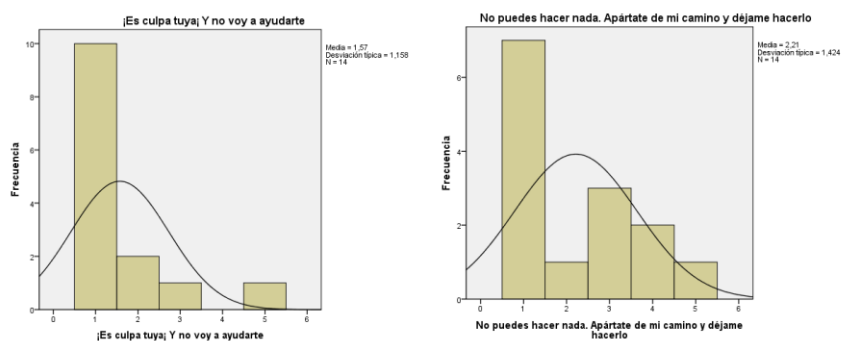


Figura 6. Estilos de mensajes centrados en uno mismo (docentes)

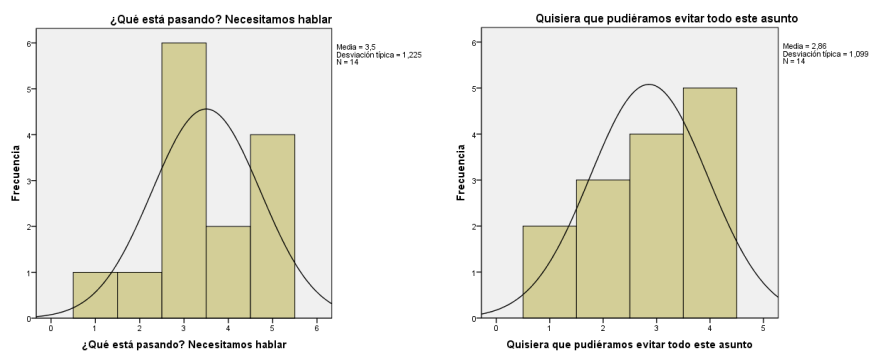


Figura 7. Estilos de mensajes centrados en el otro de docentes

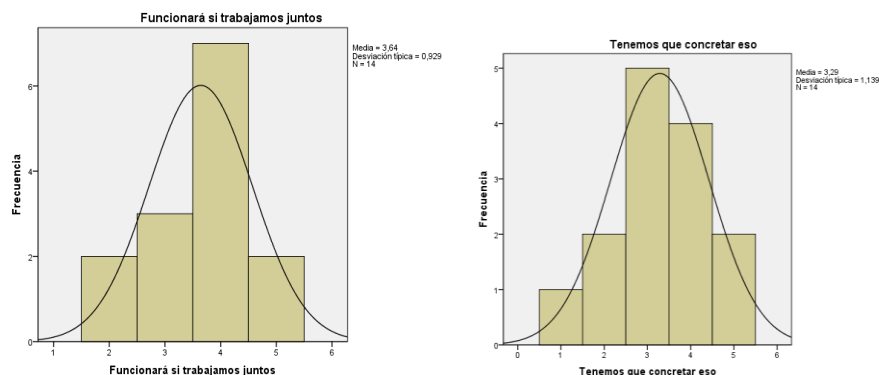


Figura 8. Estilos de mensajes centrados en el problema de docentes

En referencia a los mensajes dados cuando hay un conflicto interpersonal se evidenció que tanto los estudiantes como los docentes se centran en la otra parte, es decir, pasan por alto el problema y tienen actitudes de evitación y acomodación.

4.3. RESULTADOS DE LA ESCUCHA EFICAZ

4.3.1. Escucha eficaz (estudiantes). Como se observa en la figura 9, los estudiantes tienen problemas de escucha debido a que los resultados oscilan entre mala y regular con un porcentaje alto. Para una escucha muy buena o excelente no hay ningún estudiante, sólo el 10% tiene buena escucha y el 90% está entre regular y mala.

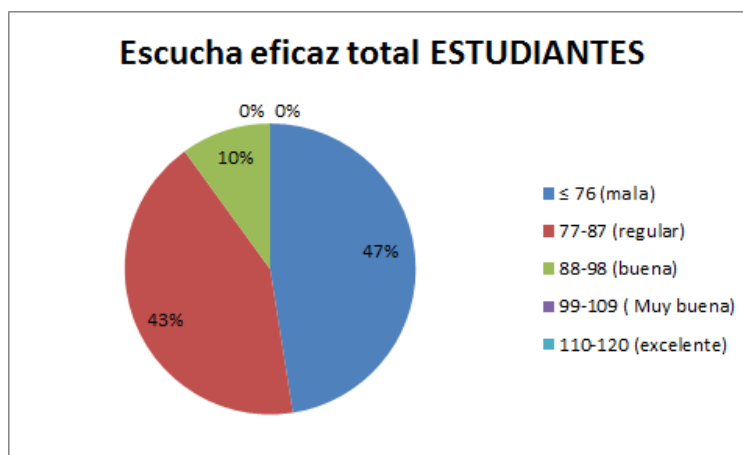


Figura 9. Resultados de la escucha eficaz total estudiantes

Así mismo, se ve que las niñas tienen mejor proceso de escucha que los niños, donde hay un porcentaje de 22% con buena escucha a diferencia de los hombres que no están en este rango (ver Anexo L).

4.3.2. Escucha eficaz en docentes. En cuanto a los resultados obtenidos sobre la escucha eficaz, los docentes tienen mejores niveles de escucha que los estudiantes, los docentes tienen un gran porcentaje entre la escucha buena y muy buena con un 72% acumulado, sin embargo, hay un porcentaje de 28 % de docentes con escucha eficaz regular, donde los procesos de comunicación son deficientes, propiciando malos entendidos y algunas veces generando conflictos. Los estudiantes consideran que ante un conflicto sus docentes no los escuchan lo suficiente, aunque los educadores expresan que en situaciones problemáticas se escuchan a las partes.

Referente a las maestras los niveles de escucha eficaz corresponden al 78% a diferencia de los maestros con un 60 % lo que nos indica que las mujeres manejan mejor la escucha que sus pares varones (ver Anexo L).

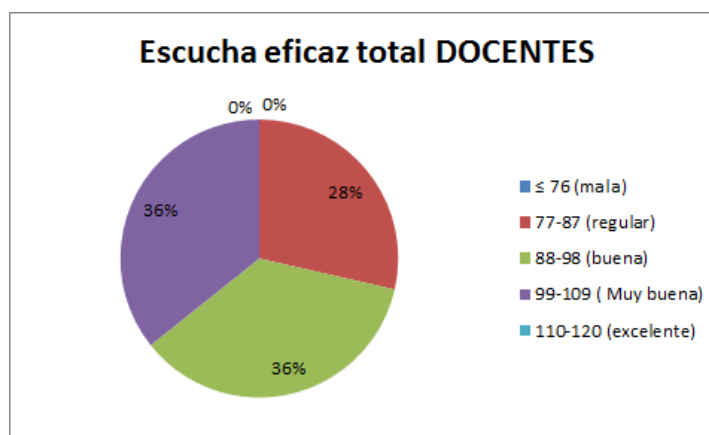
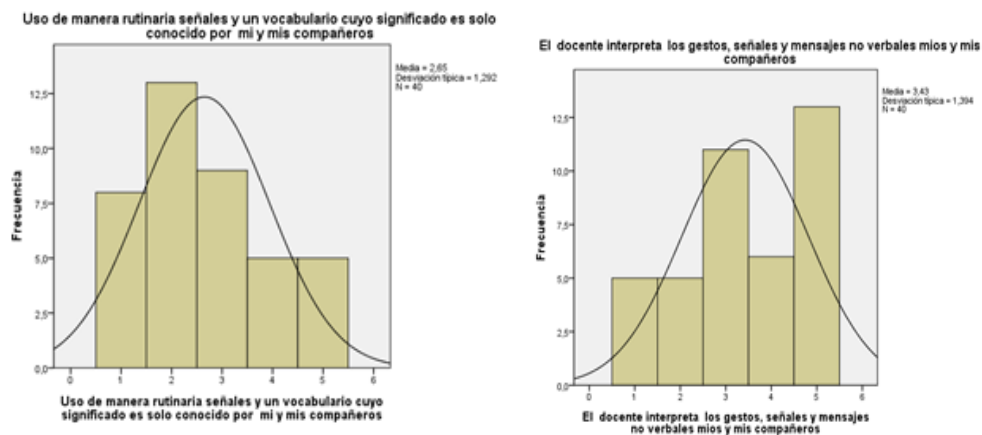


Figura 10. Resultados escucha eficaz total docentes

4.4. RESULTADO DE LAS BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN

4.4.1. Resultados en los estudiantes. Para el diseño del instrumento se tuvo en cuenta la comunicación verbal y no verbal, con una escala de Likert de cinco opciones desde siempre (1), casi siempre (2), algunas veces (3), casi nunca (4) y nunca (5). El cuestionario fue validado por cuatro personas, dos personas candidatas a la maestría en dirección y gestión de instituciones educativas, de la Universidad de la Sabana, una en la maestría en TICS de la misma Universidad y otra en maestría en educación de la Universidad de Monterrey.

En el análisis estadístico se utilizó el programa SPSS 23 proporcionado por la Universidad de la Sabana. De acuerdo a los diagramas se observa las barreras de la comunicación verbal y no verbal entre estudiantes y docentes, con los ítems más significativos de un total de 20. A continuación se presentan los resultados con diagramas de barras bajo la curva normal, viendo la tendencia hacia la derecha, la izquierda o centro.



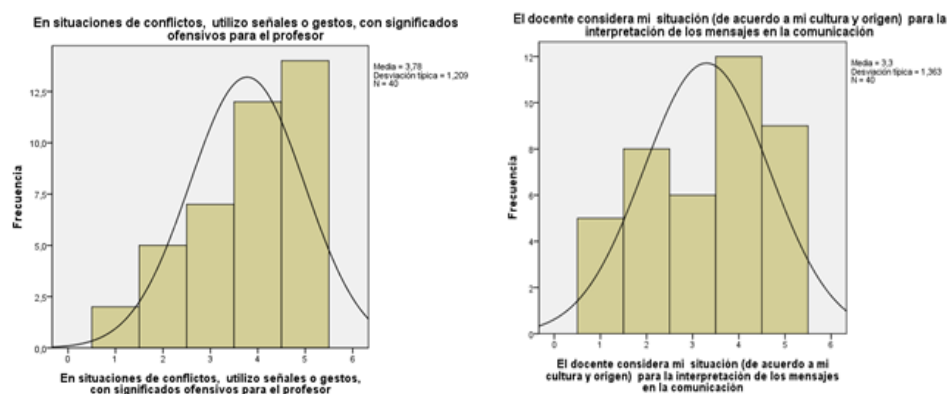


Figura 11. Análisis de la Comunicación no Verbal estudiantes

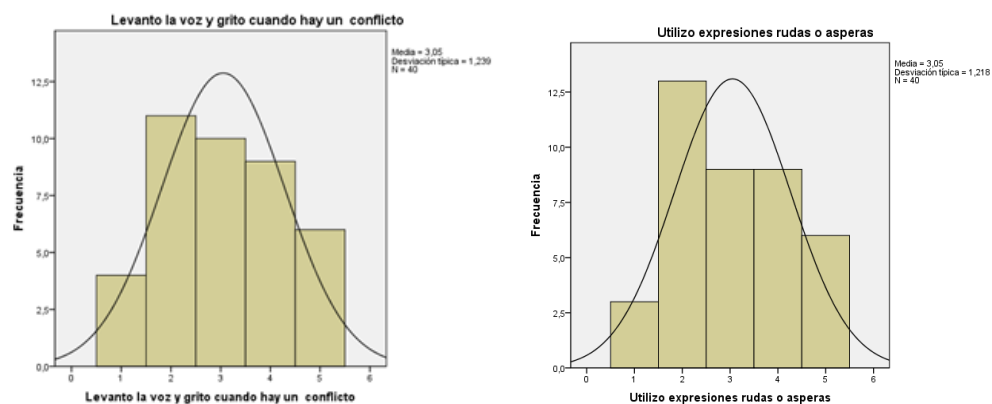


Figura 12. Comunicación verbal estudiantes

En relación a las figuras anteriores, existen barreras en la comunicación no verbal debido a que los estudiantes usan signos y vocabulario que sólo entienden entre ellos, este léxico los docentes no conocen y no pueden interpretar. De acuerdo a la figura 11, los estudiantes muestran gran respeto por sus docentes, manifestando que no utilizan gestos o señales no verbales para ofender a sus profesores ante situaciones de conflictos. En la comunicación verbal los estudiantes ante un conflicto levantan la voz, gritan y utilizan expresiones rudas en muchas ocasiones.

4.4.2. Resultados de las barreras de la comunicación por género. Los estudiantes consideran, que los docentes no tienen en cuenta la situación particular de cada uno de acuerdo a su cultura y origen, también manifiestan que sus maestros no interpretan los gestos, señales y mensajes no verbales de ellos, debido a que muchas veces utilizan este lenguaje no verbal para ofenderse, generando conflictos y propiciando una gran barrera en la comunicación que impide la buena interpretación de los mensajes y las informaciones.

Las niñas en una gran proporción interrumpen a los demás y no dejan hablar a sus compañeros, lo que nos indica que falta una buena comunicación en el aspecto verbal, en la forma de hablar y escuchar. A diferencia de los niños que poco interrumpen a los demás y son más prudentes.

Las estudiantes utilizan expresiones duras y ásperas, más que los niños en su comunicación, no hay un manejo adecuado del lenguaje, en cuanto el uso de un vocabulario apropiado para dirigirse a las personas que en un momento determinado es una barrera de la comunicación donde se pueden originar conflictos. Los niños usan con mayor frecuencia sobrenombres o apodos a diferencia de las niñas, que en muchas ocasiones pueden generar bloqueos en la comunicación. Las mujeres ante un conflicto consideran que no son escuchadas lo suficiente, a diferencia de los niños quienes manifiestan que sí lo hacen sus docentes (ver Anexo M).

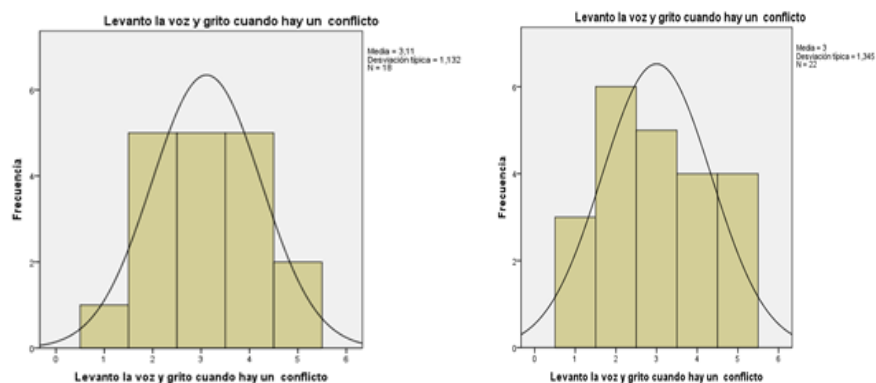


Figura 13. Uso de la voz en conflicto en niñas y niños

En la figura 13 se observa que hay más niños que aumentan el tono de voz y gritan ante los conflictos en contraste con las niñas, en las cuales se nota más mesura en este aspecto.

4.4.3. Barreras de comunicación (docentes). Los docentes piensan que los estudiantes no utilizan de manera frecuente señales y un vocabulario cuyo significado es sólo reconocido por ellos, pero los niños manifiestan todo lo contrario y lo hacen de forma rutinaria (ver anexo N). Ante los conflictos, los estudiantes son muy respetuosos con los docentes y los educadores, sienten que en situaciones problemáticas se escucha a las partes.

Los profesores manifiestan, que ellos interpretan muy bien el lenguaje no verbal de gestos y señales dados por los estudiantes y no tienen dificultades con el vocabulario empleado por los estudiantes, sin embargo los estudiantes piensan lo opuesto. En esta situación hay una barrera en la interpretación de los mensajes no verbales.

Los maestros expresan que no utilizan expresiones rudas o subidas de tono y en algunas ocasiones levantan la voz o gritan en una situación de conflicto. También consideran que tienen en cuenta el origen de los estudiantes, su contexto y su región de procedencia para la interpretación de los mensajes, a su vez, los estudiantes no lo consideran así.

Tanto los educadores, como los educandos, reconocen que los estudiantes no son oyentes pasivos, sino son oyentes abiertos al diálogo y la concertación. Los canales de comunicación que usan los docentes para comunicarse con los estudiantes son los apropiados, sin embargo los estudiantes expresan que tienen dificultades en este aspecto. Por otro lado, los estudiantes manifiestan el mal uso que le dan a internet y las redes sociales, provocando inconvenientes serios que en muchas ocasiones hacen que se incrementen los conflictos y puedan transformarse en situaciones graves como el ciber- acoso escolar.

5. PROPUESTA PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN EN EL COLEGIO NYDIA QUINTERO DE TURBAY.

Después de haber aplicado las herramientas de diagnóstico y analizados los resultados obtenidos, se vio la necesidad de diseñar una propuesta para mejorar las habilidades comunicativas de los estudiantes y docentes objeto de estudio, que permitan alcanzar los objetivos planteados.

Para mejorar esta situación se diseñó en un plan orientado a

1. Generar una cultura institucional que se distinga por el uso adecuado de un lenguaje responsable, respetuoso y asertivo que permita disminuir las barreras de la comunicación.
2. Diseñar e incorporar estrategias que fomenten los valores institucionales y especialmente la misión del Colegio Nydia Quintero de Turbay.
3. Mejorar los canales de comunicación en la institución de tal manera que se fortalezcan las relaciones sociales con todos los miembros de la comunidad
4. Mejorar la comunicación para que permita la promoción, prevención, atención y solución de los conflictos.

5.1 VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA

La propuesta de intervención fue sometida a consideración de cinco expertos con diferentes especialidades, para que realizaran su validación; e hicieran los aportes y recomendaciones necesarios con el fin de orientar la investigación y lograr una mejor aplicación de la propuesta, generando un gran impacto al interior de la institución.

A cada uno de los profesionales se le entregó una guía y un formato diseñado para la validación de la propuesta. Las categorías que se evaluaron son: suficiencia, claridad, coherencia, relevancia y viabilidad. Como lo expresa Pérez, Méndez, Sandoval (2007), las categorías surgen de los aspectos que se tienen en cuenta para seleccionar el tema de investigación, estos elementos determinan el éxito o fracaso de la investigación (pp.

44-45). Algunas de las categorías son tomadas del planteamiento de Alma del Cid Pérez, las demás propuestas dadas por el asesor de la investigación, referenciando trabajos de grado ya validados. Cada experto proporcionó las sugerencias y las estrategias de mejoramiento, lo que permitió ajustarla y perfeccionarla, para luego aplicarla.

5.2 LA PROPUESTA

Una vez recibidas, estudiadas, ajustadas e incluidas las sugerencias y recomendaciones dadas por los expertos, se plantea la siguiente propuesta de intervención, como aparece en la tabla 3.

Tabla 3. Propuesta de intervención

Dimensión	Objetivo	Actividad	Responsable	Duración	Indicador
La escucha eficaz	Mejorar la escucha eficaz y los canales de comunicación de la institución que fortalezcan los procesos de las relaciones sociales adecuadas con todos los miembros de la comunidad	1. Taller de habilidades comunicativas (Interacción con el otro, con video). (Estudiantes).	Directores de grupo y coordinación	2 horas	Número de personas asistentes /Número total de personas
		2. Taller de comunicación eficaz en el aula (por medio de una historieta). (Estudiantes)	Docentes coordinación, padres y estudiantes	2 horas	Número de personas que participen en el proyecto/ número total de personas
		3. Taller Barreras entre el que escucha y el que habla (Con un cuestionario). (Estudiantes).	Coordinación	2 horas	Número de personas que desarrollan el taller/ número total de personas participantes.
		4. Taller comportamiento Extra verbal (por medio de un cuestionario). (Estudiantes).	Coordinación	1 hora	Número de personas que desarrollen el taller/ Número de personas participantes
		5. Taller Escucha eficaz en los padres.	Directivas, orientación, docentes	2 horas	Número de padres participantes/Número total padres

Dimensión	Objetivo	Actividad	Responsable	Duración	Indicador
Barreras de la comunicación	Generar una cultura institucional que se distinga por el uso adecuado de un lenguaje responsable, respetuoso y asertivo que permita disminuir las barreras de la comunicación; personales, físicas y semánticas.	6. Taller proyecto de comunicación y convivencia (Exposición con video). (Comunidad educativa).	Docentes y coordinación	1 hora	Número de personas que participen en el proyecto/ número total de personas.
		7. Ponencia “La comunicación y la calidad educativa” Día E. (Comunidad educativa)	Coordinación	1 hora	Número de personas participantes/ Número total de personas
		8. Diseño de mensajes en cartelera, equipos de cómputo y páginas web que resalten los valores, principios institucionales y el uso adecuado del lenguaje. (Estudiantes y docentes)	Directivas, docentes y estudiantes	mensual	Cantidad de mensajes diseñados/ Cantidad de mensajes planeados
		9. Conversatorio con los representantes del consejo estudiantil y docentes para analizar el lenguaje verbal y no verbal que manejan los estudiantes en el colegio.	Coordinación, docentes y estudiantes	1 hora	Número de personas que participan / número de asistentes
		10. Taller de la empatía y la comunicación. (Estudiantes)	Coordinación, orientación, estudiantes	2 horas	Número de personas participantes/ número de personas asistentes

Dimensión	Objetivo	Actividad	Responsable	Duración	Indicador
Estilos de mensajes en el manejo del conflicto	Mejorar los procesos de comunicación que permita la prevención, promoción, atención y solución de los conflictos, fomentando la interacción social y las relaciones adecuadas, desde el enfoque relacional	11. Taller historias de vida (Reconocer la identidad de las personas y como ellas asumen el conflicto). Por medio de mapa conceptual. (Estudiantes).	Estudiantes, docentes y coordinación	2 horas	Número de personas que desarrollan el taller/ número de personas asistentes
		12. Taller de manejo y resolución de conflictos (El lenguaje de la negociación). (Estudiantes, docentes).	Estudiantes, docente y coordinación	2 horas	Número de conflictos solucionados/ número de conflictos por resolver
		13. Taller convivencia en espacios virtuales (Creación de un espacio virtual de discusión). (Estudiantes).	Docente de informática, coordinación y estudiantes.	mensual	Número de personas que participen/ número de personas asistentes.
		14. Taller redes sociales y comunicación (cibera coso y redes sociales) en el aula de sistemas. (Estudiantes).	SED, Docente de informática, coordinación, padres y estudiantes.	2 horas	Número de personas que realicen el taller / número de personas asistentes
		15. El docente y las profesiones asistenciales.	Docentes y coordinación	2 horas	Número de docentes que participen el taller / número total de docentes.

5.3 TALLERES DE COMUNICACIÓN Y CONVIVENCIA

A) DIMENSIÓN ESCUCHA EFICAZ

1. Taller de habilidades comunicativas. Interacción con el otro (estudiantes).

Objetivo: Fortalecer la comunicación a través de la adquisición de habilidades comunicativas y su importancia en las interacciones o relaciones sociales con el otro.

Actividades: Observar un video donde se relaciona la escucha activa en el conflicto. Luego se desarrollan dinámicas grupales, donde se realizan ejercicios prácticos y exposiciones con el fin de retroalimentar el taller y sacar conclusiones.

2. Taller de comunicación eficaz en el aula (docentes y estudiantes).

Objetivo: Mejorar la escucha eficaz en el salón de clases que permita aumentar los aprendizajes de los estudiantes

Actividades: Ejercicio práctico sobre la escucha. Analizar en el proceso de comunicación cómo es la escucha comparada con el habla, la escritura y la lectura. Leer la historieta e interpretarla. Responder algunas preguntas. Ver la diferencia entre oír y escuchar. Luego socializar y retroalimentar.

3. Barreras entre el que escucha y el que habla (estudiantes).

Objetivo: Reflexionar sobre el comportamiento propio de escuchar y hablar, permite superar las barreras de la comunicación.

Actividades: Las personas contestan un cuestionario sobre las barreras de la escucha y comparan las respuestas. Luego se analizan las barreras. (El mito de que sólo hablar proporciona poder, oír lo que quiere oír, escuchar con parcialidad, estilos de escucha y barreras físicas).

4. Taller comportamiento Extra verbal. Por medio de un cuestionario (estudiantes).

Objetivo: Reconocer cómo el comportamiento extra verbal puede influir de un modo positivo o negativo en el que escucha.

Actividad: A fin de agudizar la percepción del proceso de escucha, la persona se imagina que es el hablante y contesta un cuestionario colocándose positivo (P) a los comportamientos que podrían inducir a fin de lograr que le escuchen y negativos (N)

en caso contrario. Luego se hace retroalimentación de las respuestas y se sacan conclusiones con el fin de mejorar la escucha.

5. Taller de escucha eficaz con padres de familia

Objetivo: Concientizar a los padres de familia sobre la importancia de mejorar la escucha eficaz al interior del núcleo familiar que permita prevenir, manejar y solucionar los conflictos, desde el enfoque relacional.

Actividad: Realización de un taller en la escuela de padres, con un video y un test.

B) DIMENSIÓN BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN

1. Taller proyecto de comunicación y convivencia (comunidad educativa).

Objetivo: Incorporar a la institución el proyecto de comunicación y convivencia propuesto para dos años.

Actividad: Exponer el proyecto propuesto a la comunidad educativa y tomar las sugerencias para mejorar su implementación, con la estrategia de fortalecer la buena convivencia a través de proyectos que fortalezcan los valores, la comunicación y competencias ciudadanas de todos los miembros de la comunidad educativa en un plazo de 2 años con una cobertura del 80%. (Derechos humanos, Hermes, prevención del maltrato infantil y abuso sexual, delinquir no paga, prevención del consumo de PSA, tiempo libre, arte para la paz, la convivencia y la comunicación). Como ejes fundamentales la dimensión comunicativa y las competencias ciudadanas (PIECC), mediante un video institucional.

2. Ponencia “La comunicación y la calidad educativa” Día E (Comunidad educativa)

Objetivo: Sensibilizar a la comunidad educativa sobre la importancia de una buena comunicación, por medio del enfoque relacional, que disminuya los conflictos y mejore la calidad académica de los estudiantes.

Actividad. Ponencia, retroalimentación con mesas de trabajo para mejorar la comunicación, la convivencia, el ambiente escolar y el índice sintético de calidad educativa.

3. Diseño de mensajes en carteleras, equipos de cómputo y páginas web que resalten los valores, principios institucionales y el uso apropiado del lenguaje, (estudiantes y docentes).

Objetivo: Sensibilizar a la comunidad educativa, sobre la práctica de los principios institucionales y el uso adecuado del lenguaje.

Actividad: Con los estudiantes y docentes se diseñan carteles, fondos de pantalla y en la página web del colegio mensajes alusivos a los principios institucionales y el uso adecuado del lenguaje.

4. Conversatorio con los representantes del consejo estudiantil y docentes para analizar el lenguaje verbal y no verbal que manejan los estudiantes en el colegio (estudiantes y docentes).

Objetivo: Identificar las expresiones verbales y no verbales que utilizan los estudiantes y cuyos significados no son entendidos por los docentes con el fin de mejorar los procesos de comunicación.

Actividad: Conversatorio donde los estudiantes por medio expresiones verbales preguntan a los docentes por sus significados y los explican. Elaboración de un diccionario. Uso de gestos y mímica donde los estudiantes expresan emociones y los docentes deben interpretarlos.

5. La empatía y la comunicación (estudiantes).

Objetivo: Comprender y entender el sentimiento de los demás a través de una comunicación eficaz y el adecuado manejo de las relaciones sociales.

Actividad: Por medio de un ejercicio práctico (lúdico), sensibilizar al estudiante sobre la empatía, la adquisición de habilidades sociales y técnicas de comunicación.

C) DIMENSIÓN ESTILOS DE MENSAJES EN EL MANEJO DEL CONFLICTO

1. Taller historias de vida (Reconocer la identidad de las personas y como ellas asumen el conflicto). Por medio de mapa conceptual. (Estudiantes).

Objetivo: Reconocer la identidad de las personas y la manera como asumen el conflicto

Actividad: Taller explicativo sobre cómo las personas asumen el conflicto y la elaboración de por parte de los estudiantes de un árbol genealógico desde sus bisabuelos hasta ellos, por medio de mapas conceptuales, explicando sus relaciones sentimentales y como es su personalidad frente al conflicto.

2. Taller de manejo y resolución de conflictos. El lenguaje de la negociación. Grupo Hermes (estudiantes y docentes).

Objetivo: Reconocer que la comunicación es un elemento importante dentro del proceso de la negociación y mediación.

Actividad: Realizar un proceso de mediación y negociación prácticos y analizarlo. La disputa, considerada como una de las etapas del conflicto, es un proceso comunicacional que inicia, se desarrolla y llega a un acuerdo en la comunicación. Efectuar la retroalimentación y obtener conclusiones. Esta actividad se desarrolla en varios momentos.

3. Taller convivencia en espacios virtuales .Creación de un espacio virtual de discusión (comunidad educativa).

Objetivo: Utilizar un espacio virtual de discusión para mejorar la convivencia, la comunicación y las relaciones sociales.

Actividad: Utilizando una herramienta digital (blog, wiki, grupo cerrado de Facebook) se debe generar un espacio virtual para que la comunidad educativa, en especial los estudiantes del colegio pueda dar opinión frente a temas de interés del contexto escolar propio. Para ello deberá utilizar una de las herramientas sugeridas (blog, wiki, grupo cerrado en Facebook), la cual en su título hará alusión al colegio y en su descripción indicará el objetivo del espacio y los acuerdos de participación. Con cierta frecuencia (semanal, quincenal, mensual) se debe proponer una pregunta que incite a reflexionar

y movilizar en torno a situaciones propias de la convivencia cotidiana en el colegio (ejemplo: el manual de convivencia, normas del colegio, situaciones reales de la cotidianidad, tanto del colegio como de la comunidad.). El vínculo que lleva al espacio virtual creado deberá ser compartido en el espacio indicado por el docente. Se propone a los participantes vincular a miembros de su comunidad educativa a participar en el espacio (convenio 3481 SED).

4. Taller redes sociales y comunicación. Cibera coso y redes sociales (estudiantes).

Objetivo: Analizar el uso que se hace de los medios de comunicación y el uso de redes sociales, correo electrónico y páginas web.

Actividad: Mediante un taller práctico en el computador se analizan las situaciones de comunicación en los espacios virtuales. Se identifican los riesgos de internet, sus beneficios y peligros en cuanto a la comunicación y a la generación de conflictos. Esta actividad estará orientada por la Secretaria de Educación, la policía y la fiscalía. Se desarrollará en varias sesiones.

5. El docente y las profesiones asistenciales.

Objetivo: Sensibilizar al personal docente sobre la necesidad de asumir la docencia como una profesión asistencial, con unas características que permiten desarrollar un genuino ejercicio profesional.

Actividad: Ver un video corto y relacionarlo con las cualidades del ethos profesional del docente y desarrollar un taller práctico, basado en los “cuatro acuerdos” de Miguel Ruiz. Las cualidades son: La Competencia, el compromiso, la iniciativa, la dedicación y la responsabilidad. Analizarlo y obtener conclusiones.

6. DESARROLLO DE LA PROPUESTA

6.1 FASES DE LA PROPUESTA

El plan de la propuesta tiene las siguientes fases: Diseño, ambientación, implementación y evaluación.

Tabla 4. *Fases de la propuesta*

Fase	Proceso y actividades	Fecha
Diseño	Diseño de talleres, elaboración de material para la sensibilización, implementación, desarrollo y evaluación de la propuesta y gestión de recursos.	Enero- Abril 2016
Ambientación. Con la intervención de estudiantes, padres, docentes y directivas.	Campañas de sensibilización sobre comunicación, ajuste y diseño de talleres. Mediante charlas y folleto descriptivo (ver Anexo P).	Abril 2016
Implementación	Desarrollo de la propuesta	Año 2016
Evaluación y ajustes	Se realiza una evaluación de cada actividad, mediante una matriz de evaluación (ver Anexo O). Control y seguimiento a los indicadores de cada actividad. Después, se hace los ajustes necesarios en cada una de las tareas, se publican los cambios y se diseñan e implementan nuevas actividades. Por último, se documentan todos los trabajos y se sistematiza la información.	De manera constante

6.2. CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA PROPUESTA

6.2.1. AMBIENTACIÓN:

Tabla 5. *Ambientación de la propuesta*

Actividad	Fecha
Sensibilización Consejo Académico	11 de abril
Sensibilización estudiantes	19 de abril
Sensibilización padres	15 de abril
Sensibilización Comité de convivencia	19 de abril
Sensibilización Consejo Directivo	21 de abril
Sensibilización Consejo Estudiantil	25 de abril
Sensibilización docentes	27 de abril

6.2.2. IMPLEMENTACIÓN

Tabla 6. *Implementación de la propuesta*

Actividad	Fecha
Sensibilización. Mediante presentación y folleto	Desde el 11 de abril
Ponencia “La comunicación y la calidad educativa” Día E	13 de abril
Taller Reconocer la identidad de las personas (como soy y como me ven) y qué mensaje doy cuando tengo un conflicto.	19 de abril
Taller de comunicación eficaz en el aula (por medio de una historieta)	26 de abril
Taller proyecto de comunicación y convivencia (Exposición con video).	27 de abril
Taller historias de vida (Mapas conceptuales)	28 de abril, 5 de mayo

Visita docente tutor	28 de abril
El lenguaje de la negociación y la mediación	3, 5,18 de mayo 8 de junio
Taller con docentes	12 de mayo
Taller comportamiento extra verbal	16,17 de mayo
Taller de barreras entre el que escucha y habla	23,24 de mayo
cibera coso escolar	25 de mayo

Las demás actividades, que no se puedan aplicar en el primer semestre del año 2016, se desarrollarán de acuerdo a lo establecido en el plan de intervención en el segundo semestre del año en curso.

6.3. RESULTADOS PARCIALES OBTENIDOS

Se muestra una descripción de los resultados parciales obtenidos, durante el desarrollo de las actividades realizadas en el transcurso de los meses de abril, mayo y junio, las actividades pendientes y los aspectos a mejorar en cada una de ellas. En la tabla 7. se presenta un formato para la evaluación parcial de la propuesta, dicha evaluación se hace teniendo en cuenta las actividades planeadas y realizadas, el cumplimiento de los objetivos planeados, la evaluación de las actividades por parte de las personas que participan en ella y la visita del asesor del trabajo de grado.

Tabla 7. Formato de evaluación de la propuesta

Categoría	Objetivos	Actividades realizadas	Actividades por realizar	% de cumplimiento de actividades	Tiempo para terminar	% de cumplimiento objetivo
Escucha eficaz	Mejorar la escucha eficaz y los canales de comunicación de la institución que fortalezcan los procesos de las relaciones sociales adecuadas con todos los miembros de la comunidad	3	2	60%	6 meses	60%
Barreras de la comunicación	Generar una cultura institucional que se distinga por el uso adecuado de un lenguaje responsable, respetuoso y asertivo que permita disminuir las barreras de la comunicación; personales, físicas y semánticas.	2	3	40%	6 meses	40%
Estilos de mensajes en el manejo del	Mejorar los procesos de comunicación que permita la prevención, promoción,	3	2	60%	6 meses	60%

conflicto atención y solución de los conflictos, fomentando la interacción social y las relaciones adecuadas, desde el enfoque relacional.

Indicadores	Indicador	Calificación indicador	% de calificación	Estrategias para mejorar
1	Número de personas asistentes /Número total de personas.	Pendiente por realizar	0%	
2	Número de personas que participen en el proyecto/ número total de personas.	65/70	93%	Sensibilizar más a los estudiantes sobre el manejo adecuado de la comunicación efectiva en el aula.
3	Número de personas que desarrollan el taller/ número total de personas participantes.	70/70	100%	Concientizar a los estudiantes que, en proceso de la comunicación, la escucha es un criterio fundamental en el diálogo.
4	Número de personas que desarrollen el taller/ Número de personas participantes.	70/70	100%	
5	Número de padres participantes/ Número de	Pendiente por realizar	0%	

padres citados				
6	Número de personas que participen en el proyecto/ número total de personas.	110/120	92%	Involucrar todos los proyectos que mejoren la convivencia, especialmente el de “la propuesta con enfoque relacional como estrategia para el mejoramiento de la comunicación” a nivel Institucional. (Todos los cursos).
7	Número de personas participantes/ Número total de personas.	50/50	100%	Incluir dentro del PEI de la Institución, en la dimensión comunicativa lo referente a la prevención, manejo y solución de los conflictos desde el enfoque relacional.
8	Cantidad de mensajes diseñados/ Cantidad de mensajes planeados.	Pendiente por realizar	0%	
9	Número de personas que participan / número de asistentes.	Pendiente por realizar	0%	
10	Número de personas participantes/ número de personas asistentes.	Pendiente por realizar	0%	
11	Número de personas que desarrollan el taller/ número de personas asistentes.	70/70	100%	Mejorar la capacitación de los estudiantes en la construcción de mapas conceptuales.

12	Número de conflictos solucionados/ número de conflictos por resolver.	50 /60		Está en proceso
13	Número de personas que participen/ número de personas asistentes.	Pendiente por realizar	0%	
14	Número de personas que realicen el taller / número de personas asistentes.	50/50	100%	Esta actividad requiere de más tiempo, para desarrollar el taller a cabalidad. Se desarrollará otro taller complementario.
15	Número de docentes que participen el taller / número total de docentes.	35/40		Sensibilizar a los docentes sobre la resistencia al cambio y la innovación.

Evaluación de las actividades	Actividad	Evaluador	Perfil	Calificación	Observaciones
	1. Habilidades comunicativas (Interacción con el otro, con video).				Pendiente por realizar
	2. Comunicación eficaz en el aula (por medio de una historieta).	Estudiantes	Grado octavo	Buena	
	3. Barreras entre el que escucha y el que habla (Con un cuestionario).	Estudiantes	Grado octavo	Buena	

4. Comportamiento extra verbal (por medio de un cuestionario).	Estudiantes	Grado Octavo	Buena	
5 Escucha eficaz padres				Pendiente por realizar
6. Proyecto de comunicación y convivencia (Exposición con video). Docentes y estudiantes.	Ricardo Spinel y docentes	Rector	Excelente	Se socializó con las personas que intervienen en la propuesta. Se pide que se realice a nivel Institucional.
7.Ponencia “La comunicación y la calidad educativa” Día E	Ricardo Spinel	Rector	Muy buena	Asistió la comunidad educativa.
8. Diseño de mensajes en carteleras, equipos de cómputo y páginas web que resalten los valores, principios institucionales y el uso adecuado del lenguaje.				Se encuentra en proceso
9. Conversatorio con los representantes del consejo estudiantil y docentes para analizar el lenguaje verbal	Consejo estudiantil y docentes	Estudiantes y docentes		Está en etapa de investigación

y no verbal que manejan los estudiantes en el colegio. (crear un diccionario).					
10. La empatía y la comunicación.					Pendiente por realizar
11. Historias de vida (Reconocer la identidad de las personas y como ellas asumen el conflicto). Por medio de mapa conceptual.	John Ortiz	Docente de informática	Muy buena		La actividad fue muy pertinente, con el uso de los computadores y el cmaptools.
12. Manejo y resolución de conflictos (El lenguaje de la negociación).	Magda Pinto	Psicóloga	Muy buena		La actividad se realizó con los estudiantes desde grado 3 hasta 11.
13. Convivencia en espacios virtuales (Creación de un espacio virtual de discusión).	John Ortiz y Antonio Tibocho	Docente de informática			En proceso, se está diseñando el proyecto, para crear la plataforma virtual. Ya se tiene el dominio.
14. Redes sociales y comunicación (cibera coso y redes sociales) en el aula de sistemas.	John Ortiz	Docente de informática	Muy buena		Se realizó de forma dinámica, aclarando el lenguaje informático que se maneja en las redes y los peligros del mal uso del internet.

	15. El docente y las profesiones asistenciales.	Cámara de Comercio Directivas	Entidad externa	Muy buena	Se realizó un primer taller, sobre cooperación y trabajo en equipo. Se programan más talleres, para las semanas institucionales.
observación del asesor	<p>El día 28 de abril se hace visita de seguimiento al proyecto por parte del tutor que realiza la observación a la actividad denominada “taller historias de vida” de la categoría "Estilos de mensajes en el manejo del conflicto”. Se realizaron entrevistas semiestructuradas a cinco estudiantes, dos profesores y el rector obteniéndose las siguientes conclusiones como referentes para el plan de mejoramiento de la propuesta:</p> <p>1. De los cinco estudiantes entrevistados todos ven en el conflicto algo negativo, que debe evitarse o combatirse. Por otro lado, uno de ellos manifiesta que no sabe la razón por la cual estaba realizando las actividades en mención. 2. En relación con los profesores todos manifiesta que el conflicto es una oportunidad para aprender, están enterados completamente del proyecto y tienen toda la disposición para colaborar con él. 3. En relación con el rector, este manifiesta el grado de pertinencia del proyecto y la confianza depositada en coordinador investigador, además, está presto a seguir las recomendaciones y colaborar con la realización de todos los talleres necesarios para la implementación de la propuesta. Se recomienda un trabajo con los estudiantes para desvirtuar el concepto del conflicto como algo negativo y aprendan sobre las formas y alternativas de resolverlo y estar constantemente recordando a los estudiantes los objetivos generales de la propuesta y el por qué y para qué de cada una de las actividades que la conforman.</p>				

6.4. EVALUACIÓN Y AJUSTES

Para realizar la evaluación de la propuesta se hace un análisis de la información diligenciada y consolidada en la tabla 7, que incluye la matriz de evaluación (ver Anexo O). Luego se considera la situación convivencial del primer semestre de los años 2014, 2015 y se compara con el año 2016, periodo de tiempo en el cual se da inicio a la aplicación del plan de intervención. El análisis de estos resultados permitirá determinar si hubo mejoría o no en la situación convivencial de la población objeto de estudio y de la Institución.

6.4.1. Análisis de la convivencia de los tres últimos años. Se hizo un cuadro comparativo de la convivencia, de los años 2014, 2015 y 2016, durante el primer semestre de cada año, con sus problemáticas disciplinarias por grados que involucran únicamente los conflictos, especialmente en secundaria. Se analiza el impacto que ha tenido hasta el momento en la convivencia de los grupos intervenidos, una vez aplicada la propuesta y a continuación se presentan el análisis.

Tabla 8. Problemática convivencial grados sexto, séptimo, octavo

Problemática disciplinaria por grados			
		Primer Semestre	
	sexto	séptimo	octavo
2014	16,88%	12,99%	14,29%
2015	36,92%	9,23%	12,31%
2016	27,27%	14,55%	9,09%

6.4.2. Problemática disciplinaria por grados. La dificultad convivencial del año 2014, más frecuente fue la agresión física especialmente en el grado sexto. La mayor participación en los problemas de convivencia del primer semestre, corresponde a este grado con el más alto valor porcentual del total de grados de la institución que representa el número de estudiantes involucrados en los conflictos, cuyo origen son problemas de comunicación o diferencias personales, como lo muestra el anexo Q y la tabla 8.

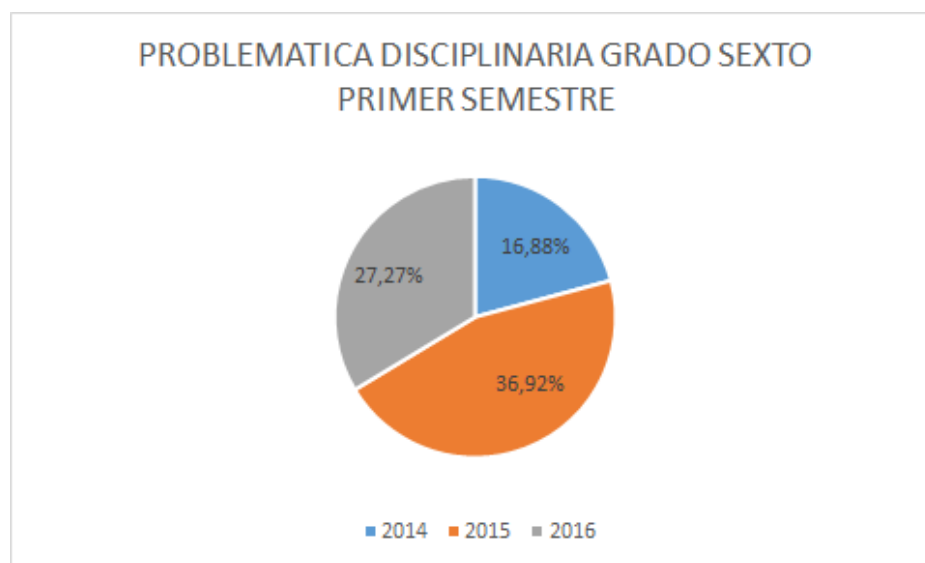


Figura 14. Problemática convivencial grado sexto primer semestre

Como se observa en la figura 14 para el año 2015, hubo un aumento de las agresiones físicas, verbales por parte de los estudiantes de grado sexto, lo cual se explica porque algunos de esos estudiantes no aprobaron el año inmediatamente anterior (10), que influyó en la convivencia, a su mismo, disminuyeron los conflictos en grado séptimo y a nivel institucional se evidenció una mejoría en las situaciones disciplinarias. En el Anexo R se observan todos los resultados del primer semestre en cuanto a la convivencia escolar del año 2015.

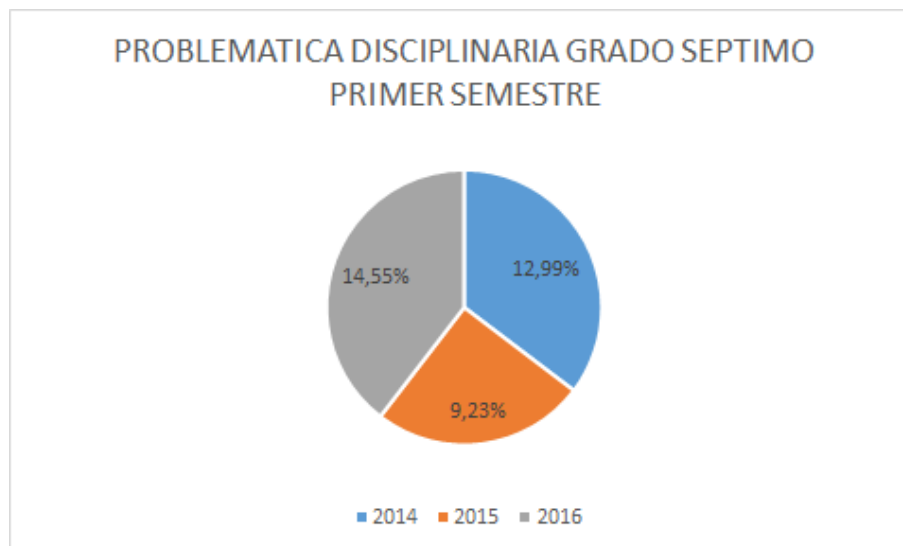


Figura 15. Problemática convivencial grado séptimo primer semestre

Para el año 2016 se observa que en el primer semestre hay una disminución significativa de los problemas convivenciales, cuyo origen se ha dado por una comunicación no asertiva, evidenciado en el diagnóstico realizado al aplicar los instrumentos, después de implementar la propuesta en la población objeto de estudio, que corresponde a los estudiantes de grado octavo. De los cinco casos, dos corresponden a agresiones físicas, dos a agresiones verbales, se nota un mejoramiento de la convivencia a nivel de los grados octavos, comparado con los años anteriores.

Todos los casos de conflictos están documentados en los descargos, las resoluciones de sanción y los compromisos convivenciales adquiridos por los estudiantes vinculados a situaciones conflictivas, como aparecen en los observadores de cada año. A nivel general hay una disminución de las problemáticas disciplinarias en la institución, como lo señalan las estadísticas y la percepción de la comunidad educativa (ver Anexo S).

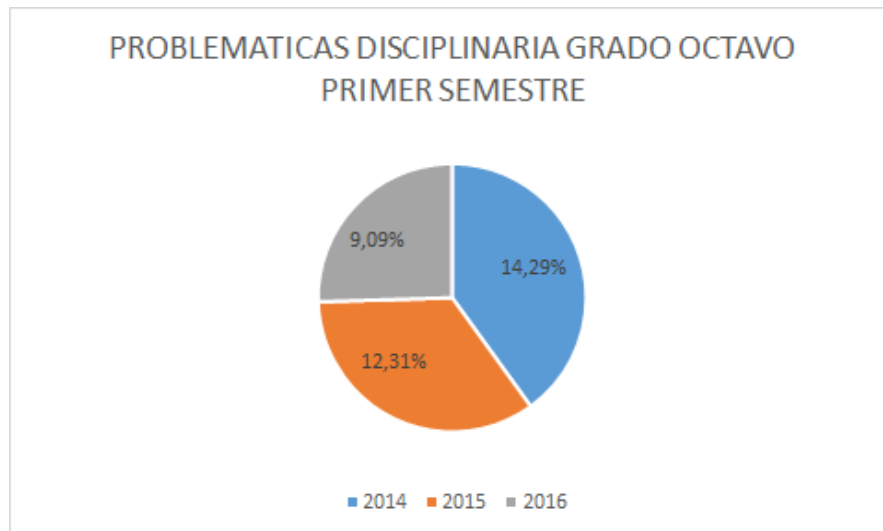


Figura 16. *Problemática convivencial grado octavo primer semestre*

En el año 2014, la participación porcentual para el grado octavo en cuanto a la problemática disciplinaria fue alta, ya en el año 2015 disminuyó aproximadamente del 2% y en el año 2016 representó un 3% menos con respecto al año anterior en el mismo periodo de tiempo, lo que indica que hubo una mejoría y la propuesta de intervención contribuye a solucionar las problemáticas de la convivencia y aumentar el bienestar de la comunidad educativa.

7. PLAN DE MEJORAMIENTO

Después de analizar los resultados y el impacto de la intervención de la propuesta, se hace necesario realizar un plan de mejoramiento, que conduzca a lograr una mejor comunicación entre la población de estudio, para disminuir los conflictos y desarrollar de manera óptima los procesos de enseñanza- aprendizaje. Para tal fin se requiere:

1. Concientizar a los estudiantes sobre la importancia de ver el conflicto como algo que no es malo ni bueno sino una oportunidad de crecimiento y aprendizaje fomentando su manejo adecuado, a través de una comunicación asertiva.
2. Mejorar la escucha eficaz con los estudiantes y los docentes, mediante la generación de hábitos diarios aplicados en el aula de clase.
3. Utilizar las tecnologías de la información y comunicación como herramientas de mediación en los procesos de relaciones e interacción en el aula.
4. Sensibilizar a los padres de familia sobre el manejo del diálogo y la escucha eficaz con los hijos, mediante el desarrollo de talleres y actividades en las escuelas de padres.
5. Revisar el PEI de la Institución en lo referente al eje fundamental a la dimensión comunicativa y orientarlo a la prevención, manejo y solución de los conflictos desde el ámbito relacional.
6. Mejorar las estrategias y mecanismos de comunicación entre docentes y estudiantes que se usan para obtener objetivos educativos tales como: el entendimiento de los contenidos, la motivación del estudiante y la creación de un ambiente emocionalmente positivo en el aula.
7. Implementar “la propuesta en clave relacional como estrategia para el mejoramiento de la comunicación” a nivel Institucional, que permita el beneficio de toda la comunidad educativa, en cuanto a la prevención, manejo y solución de los conflictos.
8. Sensibilizar y orientar de una manera más profunda y detallada a los estudiantes, en cuanto a los riesgos de utilizar las redes sociales el internet y el cibera coso escolar.

9. Programar actividades diferenciadas por género, de acuerdo a los resultados obtenidos en cuanto a las barreras de la comunicación. Debido a que las niñas utilizan expresiones ásperas y muchas veces no dejan hablar a sus compañeros y los niños usan sobrenombres para dirigirse a los demás.
10. Implementar la pedagogía de la escucha en la institución como una necesidad de aprender a escuchar en el aula.

8. CONCLUSIONES

El objetivo general de la investigación se cumplió debido a que se diseñó, se implementó y evaluó la propuesta desde el enfoque relacional, lo que permitió el mejoramiento de la comunicación entre los estudiantes y docentes que conforman la población intervenida, como estrategia para la prevención, manejo y solución de los conflictos que se reflejó en la disminución de los conflictos del año 2016, comparando con los dos años anteriores.

Se evidenció que a medida que se aplicó la propuesta, mejoraron los procesos comunicativos cuando se incluyó la teoría relacional dentro del ámbito comunicativo. En este sentido el fin del proyecto es transformar las relaciones, mejorando la comunicación entre las personas que permitan la disminución de los conflictos.

De acuerdo al primer objetivo específico, se identificó que muchas de las causas, que originan los conflictos, se refieren a la falta de una comunicación adecuada entre la población de estudio y en consecuencia deterioran las relaciones interpersonales y el cumplimiento de la misión Institucional, en cuanto a la dimensión comunicativa.

En cuanto al segundo objetivo, los problemas de comunicación más recurrentes se refieren a la falta de una escucha eficaz por parte de los estudiantes y algunos docentes, el manejo inadecuado del lenguaje verbal y no verbal y los estilos de mensajes en la comunicación cuando hay un conflicto, que generalmente están centrados en el otro o la evitación, lo que hace que los conflictos escalen.

Referenciando el tercer objetivo, se cumplió teniendo en cuenta que se formuló e implementó una propuesta en clave relacional basada en los conocimientos alcanzados durante el desarrollo de la Maestría en Dirección y

Gestión de Instituciones Educativas y el marco teórico de la investigación que propició una solución adecuada al problema.

El aporte importante de la teoría relacional es que establece un nuevo paradigma interpretativo, que explica la realidad social diferente del enfoque funcionalista, el cual permite realizar una intervención apropiada a partir de la observación, diagnóstico y guía que influye en las relaciones, para generar nuevos modelos relacionales que nos llevan a la solución de los conflictos y los problemas de comunicación entre los integrantes de la comunidad educativa.

En cuanto a la primera hipótesis, referente a que los conflictos más frecuentes entre estudiantes y docentes de grado sexto son causados por falta de una comunicación asertiva, falta una actitud de diálogo y escucha y presentan dificultad en el manejo del lenguaje verbal y no verbal, se confirma la premisa, teniendo en cuenta que la buena comunicación es un proceso relacional que permite fortalecer los vínculos entre las personas.

De acuerdo a la segunda hipótesis se corrobora el postulado, debido a que como arrojaron los instrumentos utilizados, las conductas más comunes entre los estudiantes de grado sexto, es el uso de gritos, palabras soeces y el mal uso de los canales de comunicación, especialmente el virtual (internet). En cuanto a los docentes, usan mejor los canales de comunicación y evitan utilizar groserías.

Al respecto de la tercera hipótesis, la cual expresa que la teoría relacional, puede constituirse en una de las mejores alternativas de solución a los problemas de comunicación, que generan los conflictos, se confirma, por lo cual la dinámica relacional se plantea como la ruta apropiada para influir en las relaciones y propiciar el crecimiento de la persona y de la comunidad educativa.

La contribución de la sociología relacional, se constituyó en el fundamento teórico, para el análisis y desarrollo de la investigación, además sus aportes se

vieron reflejados en los resultados, después de la intervención relacional que ayudaron al mejoramiento de la comunicación, como estrategia para disminuir los conflictos.

En relación con los parámetros establecidos en el marco teórico, se destaca, que para la solución adecuada y efectiva del conflicto en el ambiente escolar están la negociación y la mediación, que implica manejar un proceso comunicativo apropiado, que permite mejorar las relaciones humanas, fundamentado en el desarrollo de valores como: la confianza, la solidaridad, la tolerancia y el respeto.

Los instrumentos usados para la recolección de la información fueron los más apropiados y pertinentes para el desarrollo de la investigación. Los de Thomas y Kilmann y Dewine-Ross, nos permitieron saber cómo las personas asumen el conflicto y cuáles son los mensajes dados ante él. El instrumento propuesto por Madelyn Burley, midió la escucha eficaz en las personas y el de las barreras de comunicación validado por expertos arrojó un buen diagnóstico en cuanto al lenguaje verbal y no verbal.

Los aportes en comunicación de Redondo y Chiavenato, contribuyeron a entender el fenómeno de la comunicación e identificar las deficiencias que se detectaron, en cuanto a las barreras de comunicación, una vez aplicados los instrumentos de diagnóstico y análisis, que permitieron desarrollar el plan de intervención, para mejorar los procesos de comunicación.

El concepto de conflicto, se debe redefinir como una situación positiva y constructiva, en la cual las diferencias no se vean como algo malo sino una oportunidad de mejoramiento y crecimiento personal. El reto de los directivos es generar nuevas relaciones a partir de la teoría relacional, que permita establecer nuevos vínculos entre las personas, para que puedan superar las dificultades en cuanto a los conflictos originados por una comunicación no asertiva.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arellano N. (2006). *Las barreras de la comunicación no verbal entre docente- alumno*. Revista Orbis/ciencias humanas. Año 2/No 4/julio 2006.
- Barrio J. M. (2013). *La innovación educativa pendiente*. Estados Unidos. Erasmus Ediciones.
- Burley M. (1990). *La escucha eficaz en el desarrollo personal y profesional*. España. Ediciones Deusto S.A.
- Chiavenato I. (2001). Interacción entre personas y organizaciones. L. Solano. *Administración de recursos humanos*. (pp. 87-106). Colombia. McGraw-Hill Interamericana S.A.
- Colegio Nydia Quintero de Turbay (2014). *Observadores 601, 602, 603*. Bogotá.
- Colegio Nydia Quintero de Turbay (2014). *Documento PEI*. Bogotá
- Cámara de Comercio de Bogotá (2016). *Centro de arbitraje y reconciliación*. Recuperado el 17 de julio de 2016, en <http://www.centroarbitrajeconciliacion.com/Servicios/Convivencia-estudiantil/Que-es-el-Programa-Hermes>
- Donati P. (1995). *Cultura y comunicación una perspectiva relacional*. Revista communication & society. Vol. 8, /1. Universidad de Navarra.
- Donati P. (1999). *La ciudadanía societaria*. España. Editorial Universidad de Granada.
- Donati P. (2006). *Repensar la sociedad*. Madrid. Ediciones internacionales universitarias S.A.
- Donati P. (2011). *Relational Sociology*. London. Editorial Routledge.
- Donati P. (2013). *La familia como raíz de la sociedad*. Madrid. España. Biblioteca de Autores Cristianos.
- Donati P. (2015). *El reto educativo: análisis y propuestas*. Educ., 18 (2), 307-329. DOI: 10.5294/edu.2015.18.2.7.
- Esguerra J. P. (2011). *La negociación teoría y práctica*. Colombia. Ediciones Uniandes
- Garro-Gil N. (2014, agosto). Seminario de 20 horas. *El cambio social y de las instituciones: una lectura desde la sociología relacional*. Universidad de la Sabana. Chía. Colombia.

- Jeong HW. (2008). *Understanding conflict and conflict analysis*. London. Sage Publications. Ltda.
- Lipsky D, Seeber R, Fincher R. (2003). *Emerging systems for managing workplace conflict*. United States of América. John Wiley & Sons, Inc.
- Luna A. y Laca F. (2014). *Estilos de mensajes en el manejo de conflictos en adolescentes y jóvenes mexicanos*. Boletín de psicología, No. 110, marzo 2014 ,37-51
- Menkel-Meadow C. (2004). *What's Fair, Ethics for Negotiators*. United States of América. Ed. Jossey-Bass
- Suares M. (1999). *Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas*. Barcelona. España. Ed. Paidós.
- Oro L. (2003). La noción del conflicto. Ril Editores. *¿Qué es la política?* Santiago.
- Pérez A, Méndez R, Sandoval F, (2007). *Investigación. Fundamentos y metodología*. Primera edición. México. Ed. Pearson educación.
- Robbins S. (2004). *Comportamiento organizacional*. Capítulo 14. *Conflicto y negociación*. México. Ed. Pearson Educación.
- Redondo E. (1999). *Educación y comunicación*. España. Ariel Educación.
- Ross, R. y DeWine, S. (1988). Assessing the Ross-DeWine Conflict Management Message Style (CMMS). *Management Communication Quarterly*, 1, 389-413
- Sandoval Y, y Garro N. (2012). *La sociología relacional: una propuesta de fundamentación sociológica para la institución educativa*. *Revista Educación y Educadores*. Vol. 15, No. 2, 247-262.
- Secretaria de Educación de Bogotá – Universidad Nacional. (2015). *Diplomado "Educación para la convivencia y la transformación de conflictos a través del cambio identitario y la modificación de narrativas*. Convenio 3481.
- Thomas, K. y Kilmann, R. (1974). *Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press, Inc.

ANEXOS

Anexo A. Instrumento de Ross y Dewine

COLEGIO NYDIA QUINTERO DE TURBAY (INSTRUMENTO DE ROSS Y DEWINE)

<p>PROPOSITOS DEL INSTRUMENTO La presente encuesta es un espacio de participación de la comunidad docente frente <i>Estilo de Mensajes en el Manejo del Conflicto (CMMS, Ross y DeWine, 1988)</i>. El CMMS es un instrumento de auto informe diseñado para valorar estilos de conflicto a través de mensajes usados en conflictos interpersonales. Identifica tres tipos de mensajes: 1) centrados en uno mismo, 2) centrados en el problema y 3) centrados en la otra parte. Su opinión es un aporte valioso para cualificar y contribuir con el mejoramiento de la Institución</p>					
<p>INSTRUCCIONES Encontrarás una lista de mensajes dados por personas en situaciones de conflicto. Considera cada mensaje por separado y decide en qué medida se parece a los que has dicho en situaciones de conflicto. Da a cada mensaje un valor de 1 a 5, según la siguiente escala. (Marque con una "X")</p>					
<p>RECORDAR Describa en pocas palabras cuáles son sus conductas más comunes cuando ha tenido un conflicto:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>					
<p>ESCALA DE CALIFICACION: SEXO: MASCULINO <input type="checkbox"/> FEMENINO <input type="checkbox"/></p> <p><i>En situaciones de conflicto, yo:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nunca digo cosas como esto. 2. Rara vez digo cosas como esto. 3. Algunas veces digo cosas como esto. 4. A menudo digo cosas como esto. 5. Generalmente digo cosas como esto. 					
1. "¿No te das cuenta de lo ridículo que estás siendo con esa manera de pensar? No quiero seguir escuchando".	1	2	3	4	5
2. "¿Cómo puedo hacerte sentir bien otra vez?".	1	2	3	4	5
3. "Estoy muy molesto por algunas cosas que están pasando; ¿podemos hablar sobre ellas?".	1	2	3	4	5
4. "No tengo más qué decirte sobre esto. . . (Silencio). . .".	1	2	3	4	5
5. "¿Qué posibles soluciones podemos encontrar?".	1	2	3	4	5
6. "Lamento mucho que te sientas herido(a); quizás tú tengas razón".	1	2	3	4	5
7. "Hablemos y veamos cómo podemos manejar esta discusión".	1	2	3	4	5
8. "¡Cállate, estás equivocado(a)! No quiero oír nada más de lo que tengas qué decir".	1	2	3	4	5
9. "Es tu culpa si yo fallo en esto, y jamás esperes alguna ayuda de mi parte cuando estés en un apuro".	1	2	3	4	5
10. "¡No puedes hacerme (o decirme) eso; de todos modos es a mi manera. ¡Olvidalo!".	1	2	3	4	5
11. "Intentemos encontrar una solución que nos dé a cada uno algo de lo que queremos".	1	2	3	4	5
12. "Esto es algo que tenemos que resolver; siempre estamos discutiendo sobre ello".	1	2	3	4	5
13. "Cualquier cosa que te haga sentir mucho mejor está bien para mí".	1	2	3	4	5
14. "Ya déjalo así".	1	2	3	4	5
15. "Tienes razón... De todos modos no era importante... ¿Te sientes bien ahora?".	1	2	3	4	5
16. "Si no vas a cooperar, me iré con alguien que lo haga".	1	2	3	4	5
17. "Pienso que necesitamos intentar comprender el problema".	1	2	3	4	5
18. "Podrías también aceptar mi decisión; de todos modos no puedes hacer nada al respecto".	1	2	3	4	5

Anexo B. Instrumento de Thomas Kilmann

COLEGIO NYDIA QUINTERO DE TURBAY
(INSTRUMENTO DE THOMAS KILMAN)

PROPOSITOS DEL INSTRUMENTO			
<p>La presente encuesta es un espacio de participación de la comunidad docente y estudiantil. Este cuestionario se ha diseñado para identificar la conducta individual frente a situaciones conflictivas. Estas se definen como aquellas en que los intereses o posiciones de dos personas aparecen como incompatibles. En tales circunstancias se puede describir la conducta de una persona de acuerdo a dos dimensiones básicas:</p> <p>1) Asertividad: Definida como el grado en que un individuo se esfuerza para satisfacer sus propios deseos. 2) Cooperación: Definida como el grado en que los esfuerzos se dedican a la satisfacción de los deseos del otro. Su opinión es un aporte valioso para cualificar y contribuir con el mejoramiento de la Institución</p>			
INSTRUCCIONES			
<p>1) Considere algunas situaciones en las cuales sus deseos difieren de los de otra persona. ¿Cómo reacciona habitualmente en esos casos?</p> <p>2) En las páginas siguientes hay varios pares de frases que describen posibles respuestas conductuales. En cada par considere la alternativa (A o B) que sea más característica de su propio comportamiento.</p> <p>3) En algunos casos ni la alternativa A ni la B pueden ser muy típicas de su forma de reaccionar, pero le rogamos que indique cuál sería la conducta más probable que usted elegiría... (Marque con una X)</p>			
SEXO: MASCULINO <input type="checkbox"/> FEMENINO <input type="checkbox"/>			
ALTERNATIVAS FRENTE AL CONFLICTO		A	B
1. A. Hay oportunidades en que dejo que otros asuman la responsabilidad para resolver el problema. B. En vez de negociar los puntos en desacuerdo, trato de enfatizar los aspectos en que concordamos			
2. A. Trato de buscar una solución de compromiso. B. Trato de tomar en cuenta todos los puntos que me preocupan a mí y al otro			
3. A. Habitualmente, soy decidido para lograr mis objetivos. B. Puedo tratar de limar las asperezas y mantener la relación			
4. A. Trato de buscar una solución de compromiso. B. A veces sacrifico mis propios deseos en favor de los del otro			
5. A. Consistentemente, busco la ayuda del otro para encontrar una solución. B. Trato de hacer lo que pueda para evitar tensiones inútiles			
6. A. Trato de evitarme desagrados. B. Trato de imponer mi posición.			
7. A. Trato de postergar el tema hasta que haya tenido tiempo para meditarlo. B. Cedo en algunos puntos a cambio de lograr otros			
8. A. Habitualmente, soy decidido para lograr mis objetivos. B. Trato que todas las dudas y problemas salgan a la superficie en forma inmediata			
9. A. Siento que no siempre vale la pena preocuparse de las diferencias. B. Hago esfuerzos para salirme con la mía.			
10. A. Soy decidido para lograr mis objetivos. B. Trato de encontrar una solución de compromiso			
11. A. Trato que todas las dudas y problemas salgan a la luz en forma inmediata. B. Puedo tratar de limar las asperezas y mantener la relación.			
12. A. A veces evito tomar posiciones que puedan crear controversia. B. Le acepto al otro algunos de sus argumentos si él me permite mantener algunos de los míos			

13. A. Propongo una posición intermedia. B. Hago presión por mis puntos de vista		
14. A. Le expreso mis ideas y solicito las suyas. B. Trato de demostrarle la lógica y los beneficios de mi posición		
15. A. Puedo tratar de limar las asperezas y mantener la relación. B. Trato de hacer lo que sea necesario para evitar tensiones.		
16. A. Trato de no herir los sentimientos del otro. B. Trato de convencer a la otra persona sobre los méritos de mi posición.		
17. A. Habitualmente, soy decidido para lograr mis objetivos. B. Trato de hacer lo que pueda para evitar tensiones inútiles.		
18. A. Si hace feliz a la otra persona, podría dejarlo mantener sus puntos de vista. B. Le acepto al otro algunos de sus argumentos si él me permite mantener alguno de los míos.		
19. A. Trato que todas las dudas y problemas salgan a la superficie en forma inmediata. B. Trato de postergar el tema hasta que haya tenido tiempo para meditarlo		
20. A. Trato de resolver nuestras diferencias en forma inmediata. B. Trato de encontrar una combinación justa de ganancias y pérdidas para ambos.		
21. A. Al iniciar negociaciones trato de ser considerado respecto de los deseos de la otra persona. B. Siempre me inclino por una discusión directa del problema		
22. A. Trato de encontrar una posición que sea intermedia entre la mía y la de él. B. Impongo mis deseos		
23. A. A menudo me preocupo de satisfacer todos nuestros deseos. B. Hay oportunidades en que dejo que otros asuman la responsabilidad para resolver el problema.		
24. A. Si la posición de la otra persona parece serle muy importante, trato de cumplir sus deseos. B. Trato de que él se avenga a una solución de compromiso.		
25. A. Trato de demostrarle la lógica y los beneficios de mi posición. B. Al iniciar negociaciones trato de ser considerado respecto de los deseos de la otra persona		
26. A. Propongo una proposición intermedia. B. Casi siempre me preocupo de satisfacer todos nuestros deseos.		
27. A. A veces evito tomar posiciones que puedan crear controversia. B. Si hace feliz a la otra persona, podría dejarlo mantener sus puntos de vista.		
28. A. Habitualmente, soy decidido para lograr mis objetivos. B. Habitualmente, busco la ayuda del otro para encontrar una solución.		
29. A. Propongo una posición intermedia. B. Siento que no siempre vale la pena preocuparse		
30. A. Trato de no herir los sentimientos del otro. B. Siempre comparto el problema con la otra persona de manera que podamos resolverlo		
OBSERVACIONES		

Anexo C. Instrumento de escucha eficaz

COLEGIO NYDIA QUINTERO DE TURBAY
(INSTRUMENTO DE EFICACIA EN LA COMUNICACION)

PROPOSITOS DEL INSTRUMENTO				
La presente encuesta es un espacio de participación de la comunidad estudiantil y docente frente a la situación de la Comunicación, en cuanto a la escucha activa Su opinión es un aporte valioso para cualificar y contribuir con el mejoramiento de la Institución				
INSTRUCCIONES				
Encontrarás una lista de comportamientos dados por personas en situaciones de conversación. Considera cada situación y responde como es su comportamiento realmente. NO como usted piensa que debería ser. Da a cada situación un valor de 1 a 4, según la escala (Casi siempre, A menudo, De vez en cuando, Casi nunca). Piense detenidamente cada respuesta. (Marque con una "X")				
ESCALA DE CALIFICACION:				
SEXO: MASCULINO <input type="checkbox"/> FEMENINO <input type="checkbox"/>				
<i>En situaciones de conversación</i>				
COMUNICACIÓN DE CONOCIMIENTOS Y ACTITUDES	Casi Siempre	A menudo	De vez en cuando	Casi nunca
1. Deja de escuchar a las personas cuando dicen algo con lo que no está de acuerdo o que no desean oír?	1	2	3	4
2. Se concentra en lo que le dicen aun cuando no le interese realmente?	4	3	2	1
3. Da por supuesto que sabe lo que va a decir el que habla y deja de escuchar?	1	2	3	4
4. Repite en términos propios lo que acaba de decir el que habla?	4	3	2	1
5. Escucha la opinión de la otra persona aunque difiera de la suya?	4	3	2	1
6. Aprende algo de todas las personas que conoce aunque sea algo insignificante?	4	3	2	1
7. Averigua lo que significan las palabras cuando se usan de un modo que le resulta desconocido?	4	3	2	1
8. Esta ideando mentalmente replicas mientras otra persona le habla?	1	2	3	4
9. Da la impresión de estar escuchando cuando no lo está?	1	2	3	4
10. Sueña despierto mientras le hablan?	1	2	3	4
11. Presta atención a las ideas fundamentales, además de a los hechos referidos?	4	3	2	1
12. Reconoce que las palabras no significan exactamente lo mismo para personas distintas?	4	3	2	1
13. Escucha solamente lo que quiere, dejando de lado el mensaje completo del que habla?	1	2	3	4
14. Mira a la persona que habla?	4	3	2	1
15. Se concentra en lo que el que habla quiere decir, en lugar de en su aspecto?	4	3	2	1
16. Sabe ante qué palabras y frases se altera usted anímicamente?	4	3	2	1
17. Se plantea lo que desea lograr en la comunicación?	4	3	2	1
18. Piensa en cuál es el momento más idóneo para decir lo que quiere decir?	4	3	2	1
19. Se plantea como podría reaccionar la otra persona ante lo que va a	4	3	2	1

decirle?				
20. Se plantea cuál es el método más adecuado para comunicar algo determinado de un modo eficaz (hacerlo por escrito, hablando, por teléfono, exponerlo en el tablero de anuncios, en la memoria, etc.)?	4	3	2	1
COMUNICACIÓN DE CONOCIMIENTOS Y ACTITUDES	Casi Siempre	A menudo	De vez en cuando	Casi nunca
21. Se pregunta en qué estado se encuentra la persona con la que está hablando o que rasgos caracterizan su personalidad (tímida, preocupada, hostil, desinteresada en lo que dice, con prisa, obstinada, impaciente, etc.)?	4	3	2	1
22. Cree que normalmente se hace entender por la otra persona?	4	3	2	1
23. Suele dar por hecho que la otra persona sabe ciertas cosas?	1	2	3	4
24. Permite a los demás dar salida a sus sentimientos negativos contra usted sin ponerse a la defensiva?	4	3	2	1
25. Se ejercita con regularidad en la escucha eficaz?	4	3	2	1
26. Toma notas cuando lo necesita para recordar cosas?	4	3	2	1
27. Es capaz de oír ruidos sin que le distraigan?	4	3	2	1
28. Escucha al que habla sin juzgas ni criticar?	4	3	2	1
29. Repite instrucciones y mensajes a fin de asegurarse de que los ha entendido bien?	4	3	2	1
30. Introduce en la conversación frases en la que expone lo que usted cree que el que habla siente u opina?	4	3	2	1
OBSERVACIONES				

Anexo D. Instrumento de barreras de la comunicación (estudiantes)

COLEGIO NYDIA QUINTERO DE TURBAY
(INSTRUMENTO DE BARRERAS DE COMUNICACION)

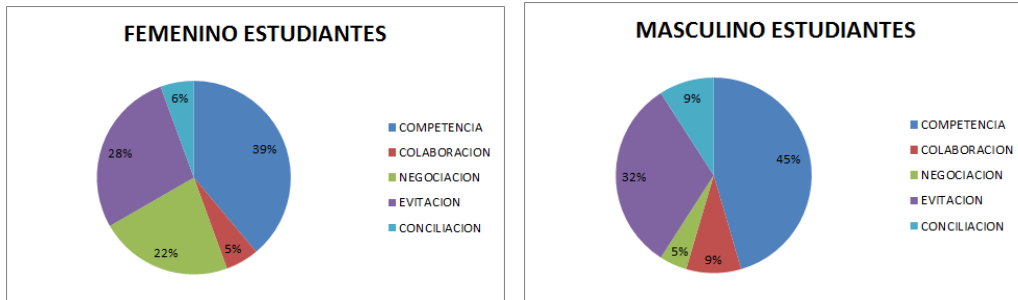
PROPOSITOS DEL INSTRUMENTO					
La presente encuesta es un espacio de participación de la comunidad estudiantil frente a la situación de la Comunicación, en cuanto a las barreras que se dan en esta. Su opinión es un aporte valioso para cualificar y contribuir con el mejoramiento de la Institución					
INSTRUCCIONES					
Encontrará una lista de comportamientos presentados por personas en situaciones de conversación. Considera cada situación y responda como es su comportamiento realmente, más NO como usted piensa que debería ser. Da a cada situación un valor de 1 a 5, según la siguiente escala. (Marque con una "X")					
ESCALA DE CALIFICACION: (Barreras de Comunicación) SEXO: MASCULINO <input type="checkbox"/> FEMENINO <input type="checkbox"/>					
<i>En situaciones de conversación:</i>					
<ol style="list-style-type: none"> 1. Siempre 2. Casi siempre 3. Algunas veces 4. Casi nunca 5. Nunca 					
1. Utilizo gestos o señales que hacen generar dudas sobre el verdadero significado del mensaje, siendo necesaria la explicación al docente para asegurarme que fue bien entendido	1	2	3	4	5
2. Uso de manera rutinaria señales y un vocabulario cuyo significado es solo conocido por mi y mis compañeros	1	2	3	4	5
3. En situaciones de conflictos, utilizo señales o gestos, con significados ofensivos para el profesor	1	2	3	4	5
4. Los gestos que utilizo me permiten enviar el verdadero mensaje que se quiere transmitir	1	2	3	4	5
5. El vocabulario y las señales utilizadas para comunicarme entre los compañeros, rompen y dificultan la comunicación con el docente	1	2	3	4	5
6. El docente considera mi situación (de acuerdo a mi cultura y origen) para la interpretación de los mensajes en la comunicación	1	2	3	4	5
7. El docente interpreta los gestos, señales y mensajes no verbales míos y mis compañeros	1	2	3	4	5
8. Ante un conflicto soy escuchado atentamente	1	2	3	4	5
9. En mi institución se considera al estudiante no como un oyente pasivo, sino un oyente activo en el diálogo.	1	2	3	4	5
10. Utilizo expresiones rudas o asperas	1	2	3	4	5
11. Utilizo sobrenombres o apodos para dirigirme a los compañeros o a los docentes	1	2	3	4	5
12. Hablo con otra persona mientras el docente nos habla?	1	2	3	4	5
13. Distrayo la atención con gestos (jugar con elementos que se tenga a la mano)	1	2	3	4	5
14. Saco conclusiones antes de haber escuchado a la otra persona	1	2	3	4	5
15. Interrumpo a los demás y no los dejo hablar	1	2	3	4	5
16. Levanto la voz y grito cuando hay un conflicto	1	2	3	4	5
17. Les recuerdo constantemente los fracasos a mis compañeros	1	2	3	4	5
18. Utilizo gestos amenazadores o desafiantes	1	2	3	4	5
19. Presento incoherencia entre lo que digo y hago	1	2	3	4	5
20. Soy claro y conciso en mis argumentos	1	2	3	4	5

Anexo E. Instrumento barreras de comunicación (docentes)

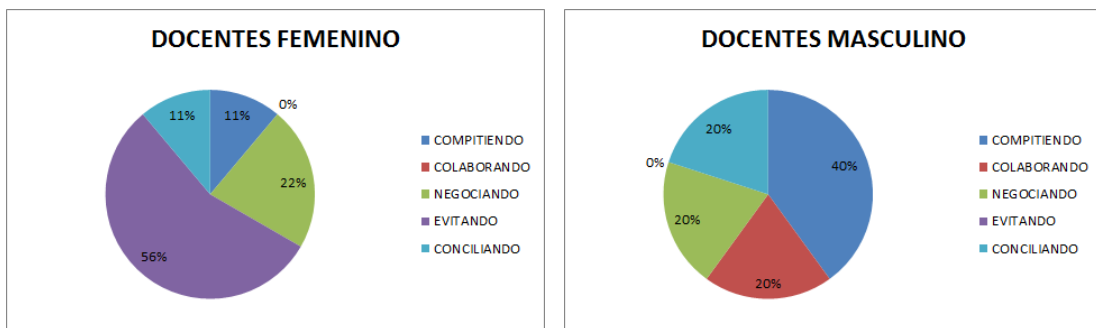
COLEGIO NYDIA QUINTERO DE TURBAY
(INSTRUMENTO DE BARRERAS DE COMUNICACION)

PROPOSITOS DEL INSTRUMENTO					
La presente encuesta es un espacio de participación de la comunidad docente frente a la situación de la Comunicación, en cuanto a las barreras que se dan en esta					
Su opinión es un aporte valioso para cualificar y contribuir con el mejoramiento de la Institución					
INSTRUCCIONES					
Encontrará una lista de comportamientos presentados por personas en situaciones de conversación. Considere cada situación y responda como es su comportamiento realmente, más NO como usted piensa que debería ser. De a cada situación un valor de 1 a 5, según la siguiente escala. (Marque con una "X")					
ESCALA DE CALIFICACION: (Barreras de Comunicación) SEXO: MASCULINO <input checked="" type="checkbox"/> FEMENINO <input type="checkbox"/>					
<i>En situaciones de conversación:</i>					
1. Siempre					
2. Casi siempre					
3. Algunas veces					
4. Casi nunca					
5. Nunca					
1. Ante gestos o señales de los estudiantes, que generen dudas del verdadero significado del mensaje, usted pide retroalimentación para asegurarse que entendió bien	1	2	3	4	5
2. Los estudiantes utilizan de manera rutinaria señales y vocabulario cuyo significado es conocido solo por ellos.	1	2	3	4	5
3. En situaciones de conflicto, los estudiantes utilizan señales o gestos, con significados ofensivos para el docente	1	2	3	4	5
4. Los gestos permiten identificar el verdadero mensaje que se quiere transmitir	1	2	3	4	5
5. El léxico y señales utilizadas para comunicarse entre los adolescentes, rompen y dificultan la comunicación con usted	1	2	3	4	5
6. Considera el marco de referencia o contexto del estudiante para la interpretación de los mensajes en la comunicación	1	2	3	4	5
7. Decodifica según sus valores los gestos, señales y mensajes no verbales de sus estudiantes	1	2	3	4	5
8. Ante un conflicto entre estudiantes o entre docente y estudiante se escucha atentamente a las partes	1	2	3	4	5
9. En su institución se considera al estudiante no como un oyente pasivo, sino un oyente activo en el diálogo.	1	2	3	4	5
10. Utiliza expresiones rudas o asperas	1	2	3	4	5
11. Recuerda el nombre de sus estudiantes	1	2	3	4	5
12. Utiliza lenguaje técnico excesivamente	1	2	3	4	5
13. Corrige a los estudiantes en público	1	2	3	4	5
14. Saca conclusiones antes de haber escuchado a la otra persona	1	2	3	4	5
15. Interrumpe a los demás y no los deja hablar	1	2	3	4	5
16. Levanta la voz y grita cuando hay una situación de conflicto	1	2	3	4	5
17. Recuerda constantemente los fracasos de sus estudiantes	1	2	3	4	5
18. Elige canales de comunicación poco apropiados para transmitir el mensaje	1	2	3	4	5
19. Responde a una pregunta con otra	1	2	3	4	5
20. Es claro y conciso en sus explicaciones	1	2	3	4	5

Anexo F. Resultados de Kilmann por género

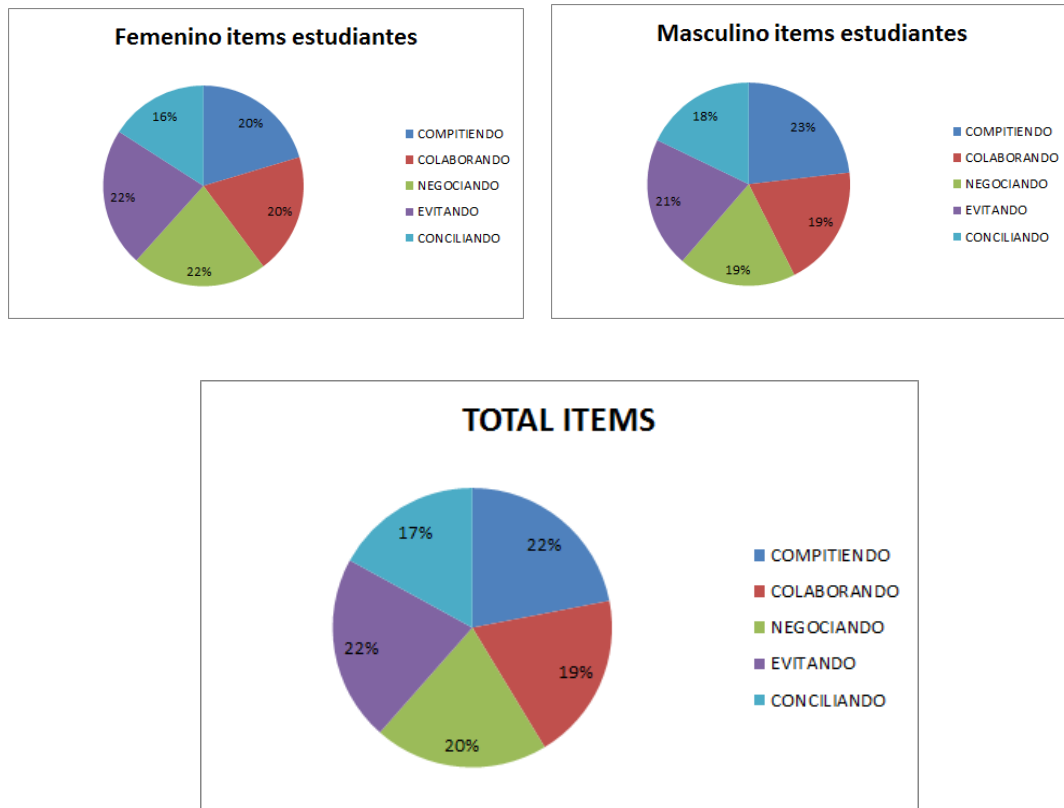


Resultados de Kilmann en niñas y niños

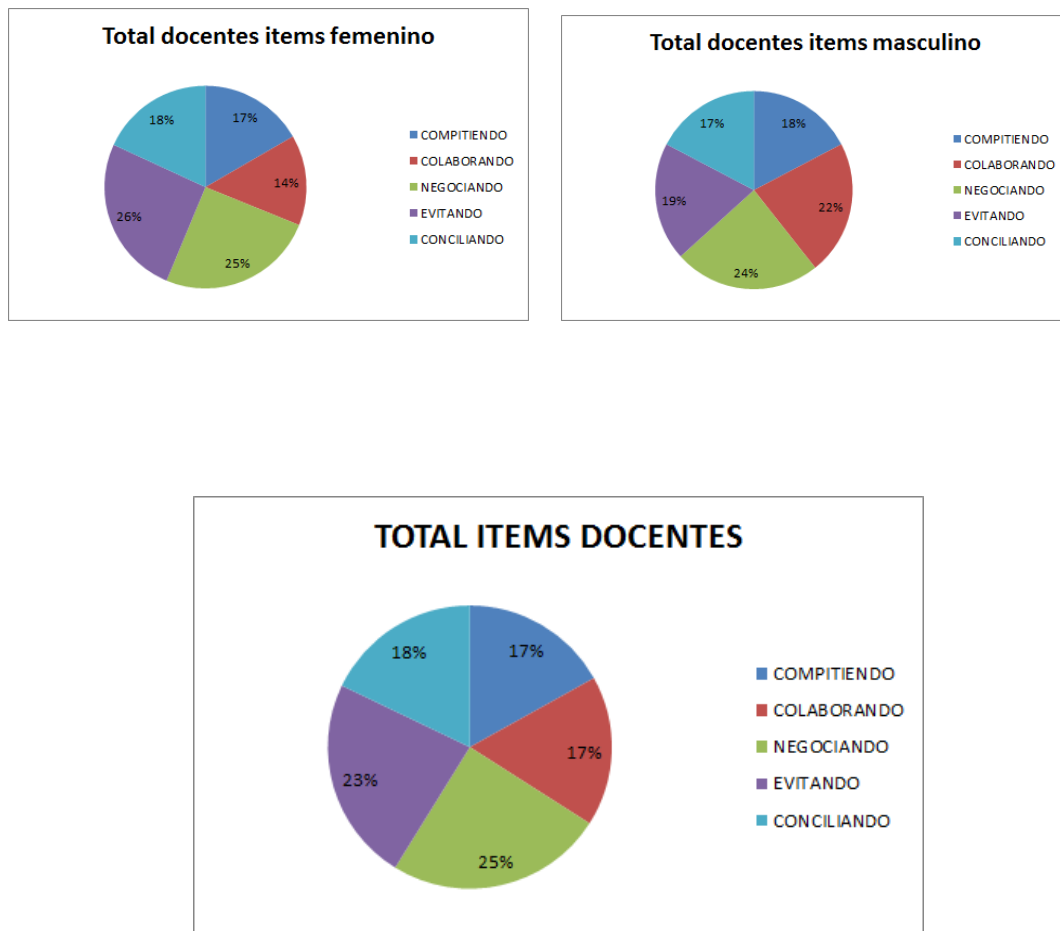


Resultados Kilmann en maestras y maestros

Anexo G. Resultados de Kilmann todos los ítems estudiantes

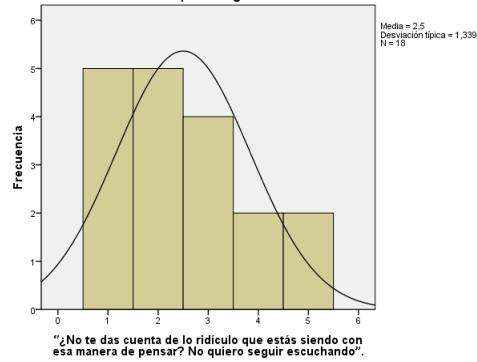


Anexo H. Resultados de Kilmann todos los ítems docentes

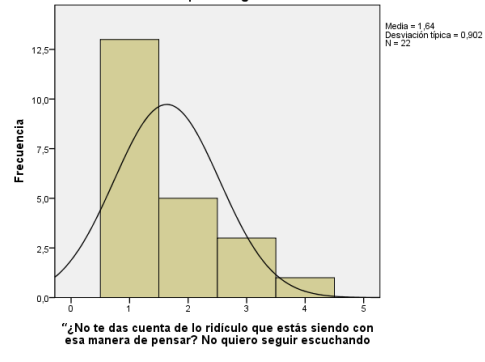


Anexo I. Instrumento de Dewine estudiantes centrados en uno mismo

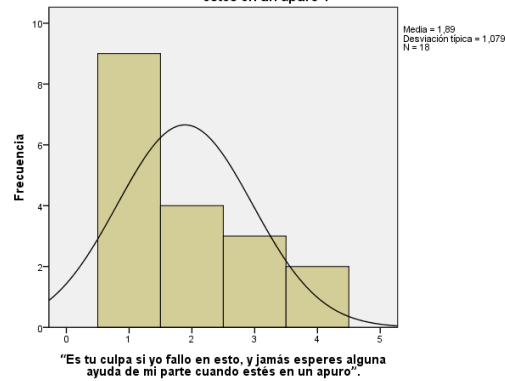
“¿No te das cuenta de lo ridículo que estás siendo con esa manera de pensar? No quiero seguir escuchando”.



“¿No te das cuenta de lo ridículo que estás siendo con esa manera de pensar? No quiero seguir escuchando”.



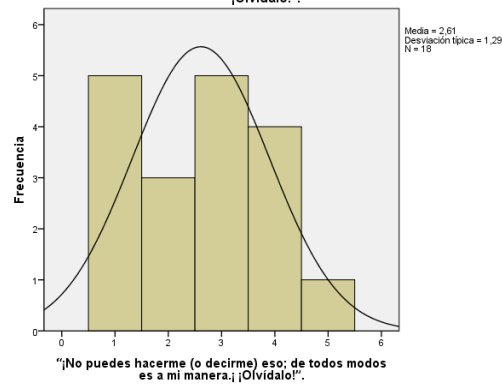
“Es tu culpa si yo fallo en esto, y jamás esperes alguna ayuda de mi parte cuando estés en un apuro”.



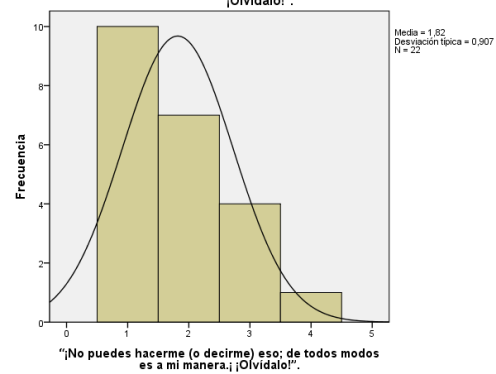
“Es tu culpa si yo fallo en esto, y jamás esperes alguna ayuda de mi parte cuando estés en un apuro”.

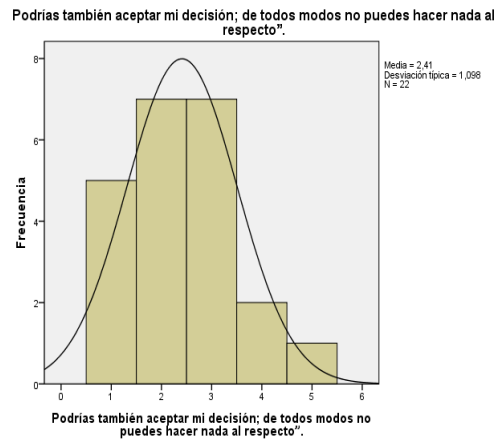
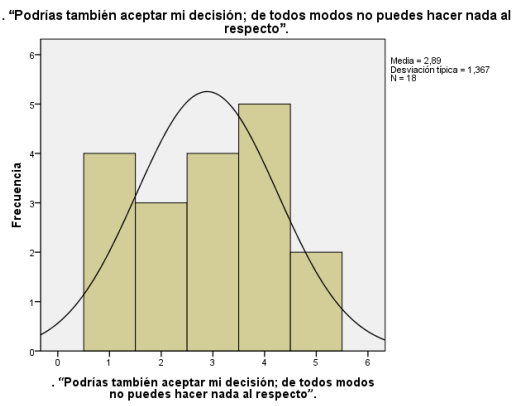


“¡No puedes hacerme (o decirme) eso; de todos modos es a mi manera, ¡Olvidalo!”.



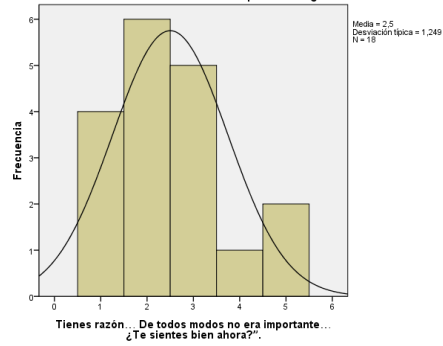
“¡No puedes hacerme (o decirme) eso; de todos modos es a mi manera, ¡Olvidalo!”.



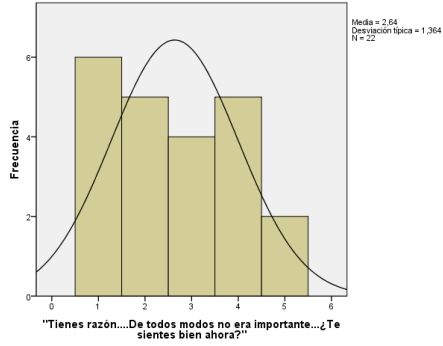


Anexo J. Instrumento de Dewine estudiantes centrado en el otro

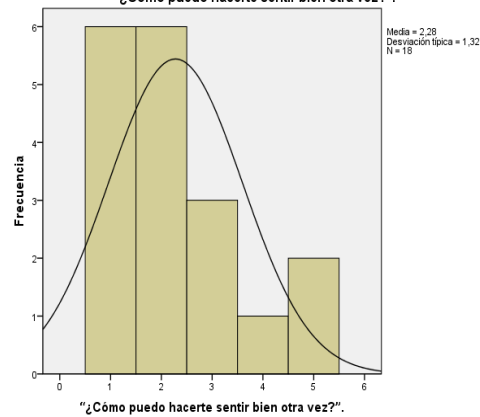
Tienes razón... De todos modos no era importante... ¿Te sientes bien ahora?."



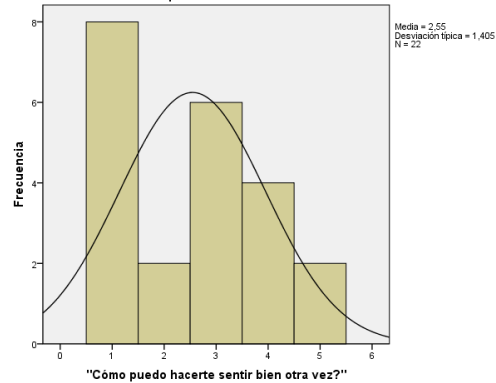
"Tienes razón...De todos modos no era importantes...¿Te sientes bien ahora?"



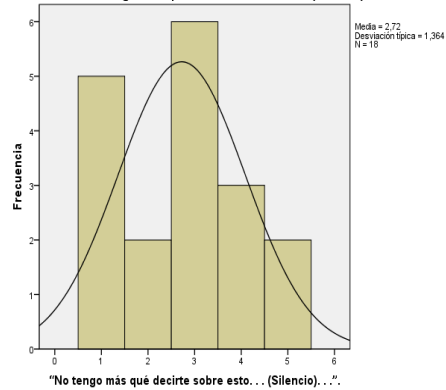
"¿Cómo puedo hacerte sentir bien otra vez?"



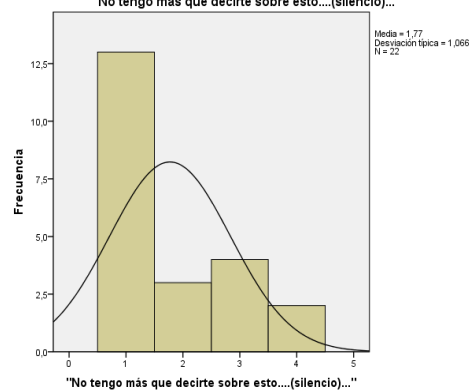
"Cómo puedo hacerte sentir bien otra vez?"

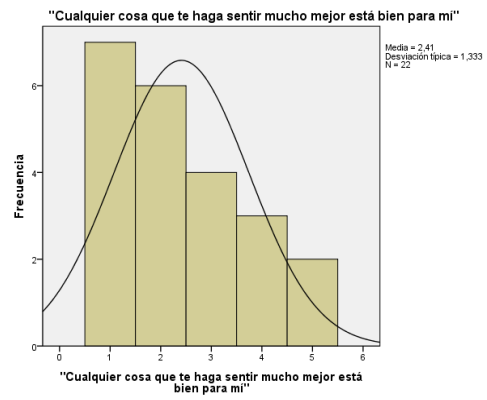
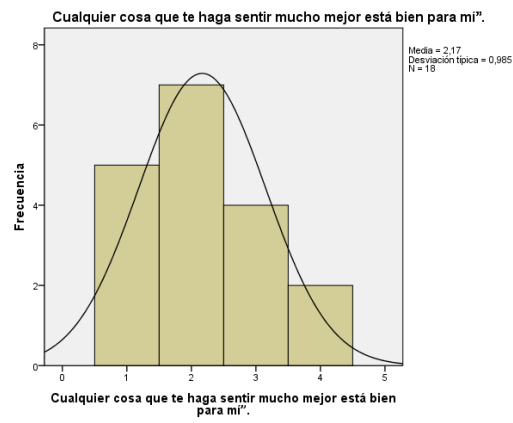
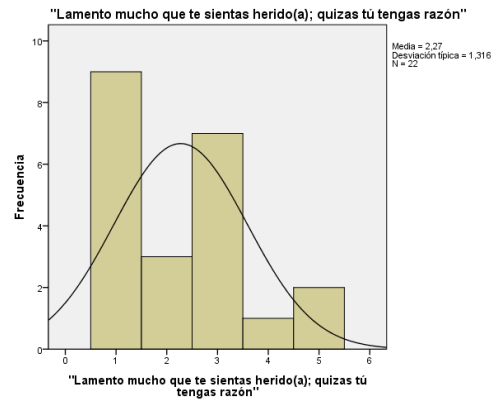
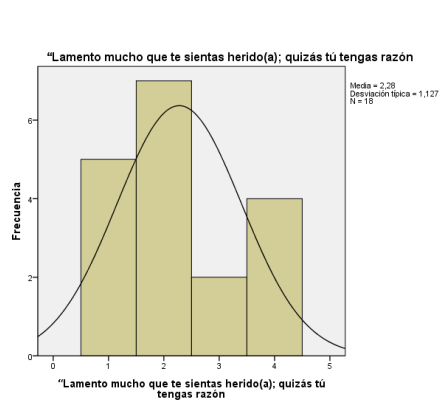


"No tengo más qué decirte sobre esto... (Silencio)...".

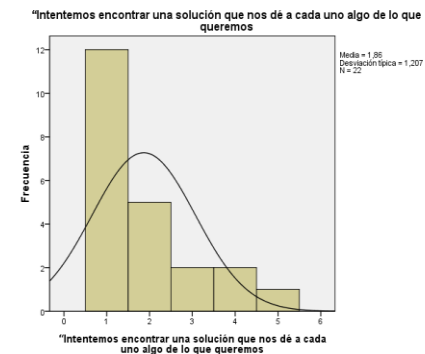
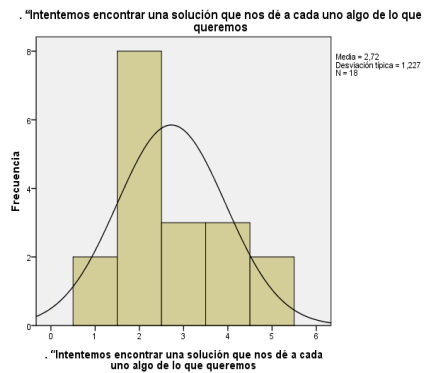
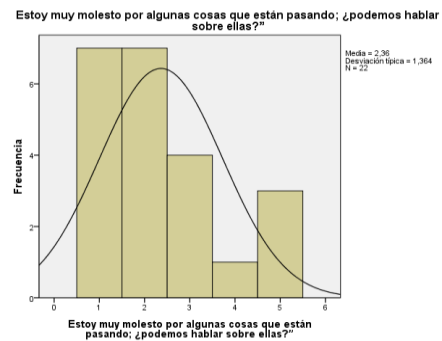
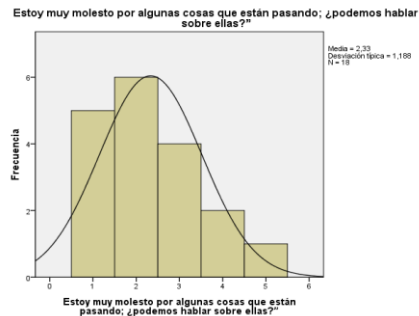
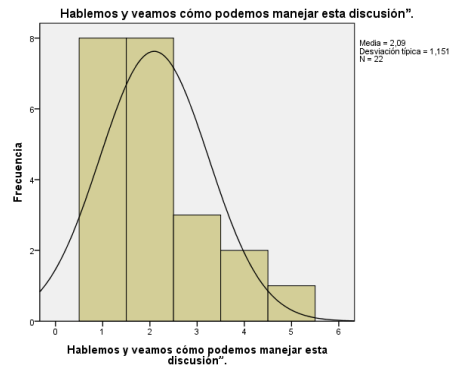
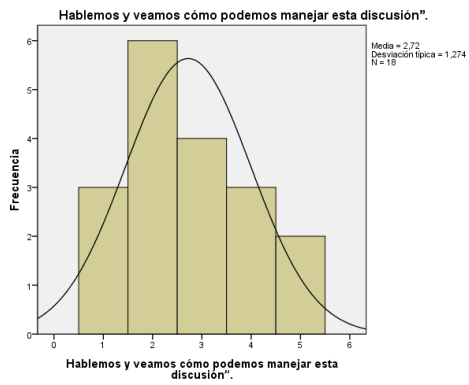


"No tengo más que decirte sobre esto...(silencio)..."

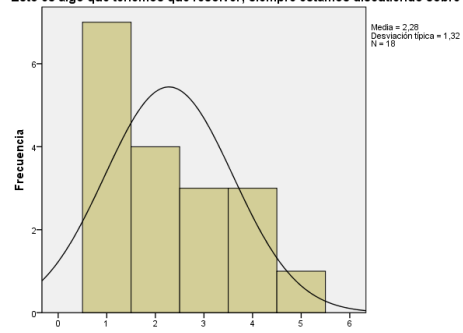




Anexo K. Instrumento de Dewine estudiantes centrados en el problema

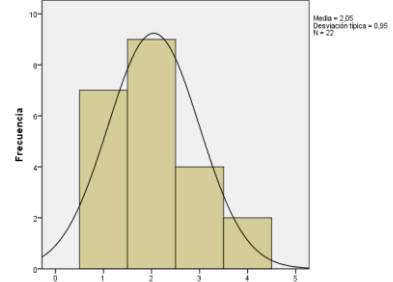


"Esto es algo que tenemos que resolver; siempre estamos discutiendo sobre ello"



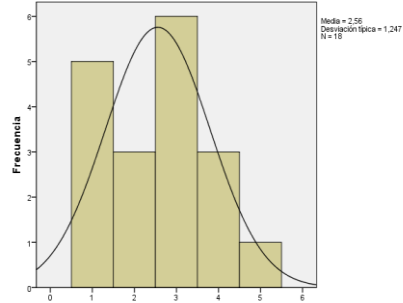
"Esto es algo que tenemos que resolver; siempre estamos discutiendo sobre ello"

"Esto es algo que tenemos que resolver; siempre estamos discutiendo sobre ello"



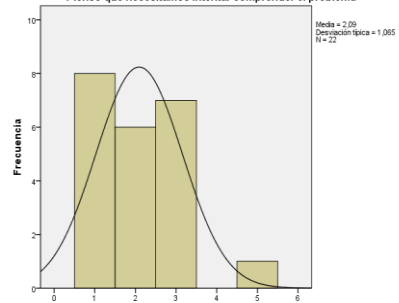
"Esto es algo que tenemos que resolver; siempre estamos discutiendo sobre ello"

"Pienso que necesitamos intentar comprender el problema"



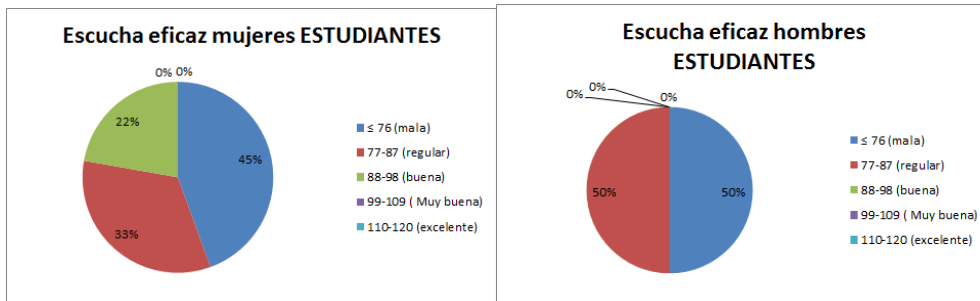
"Pienso que necesitamos intentar comprender el problema"

"Pienso que necesitamos intentar comprender el problema"

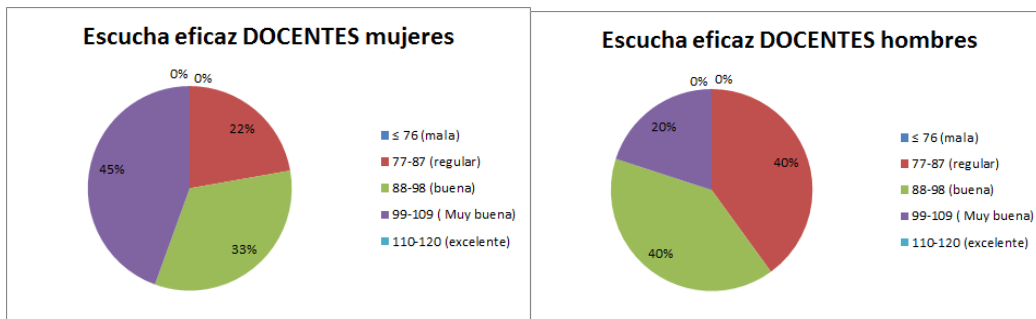


"Pienso que necesitamos intentar comprender el problema"

Anexo L. Resultados escucha eficaz por género

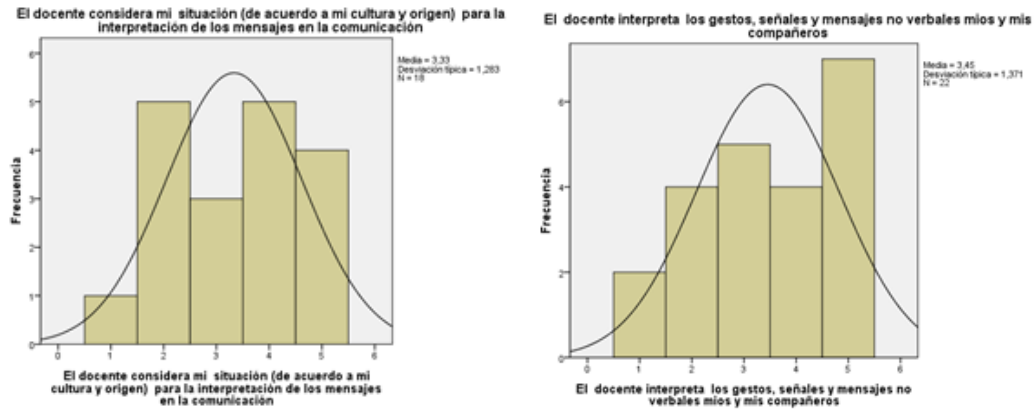


Resultados escucha eficaz niñas y niños

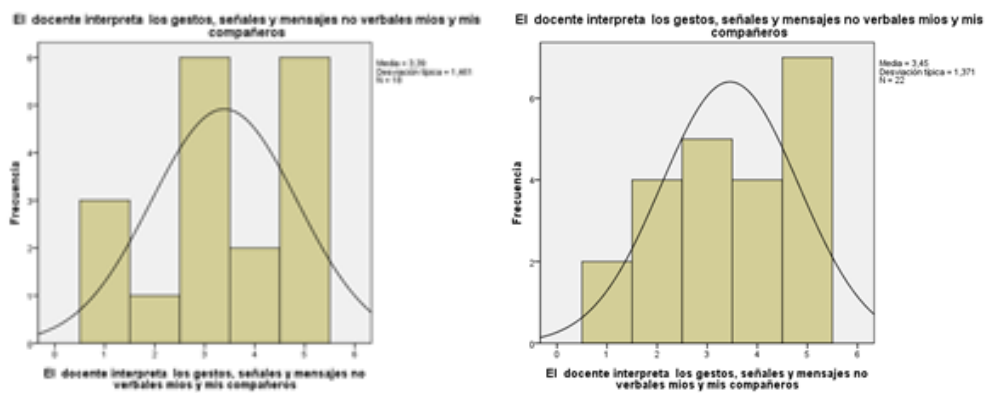


Resultado escucha eficaz profesoras y profesores

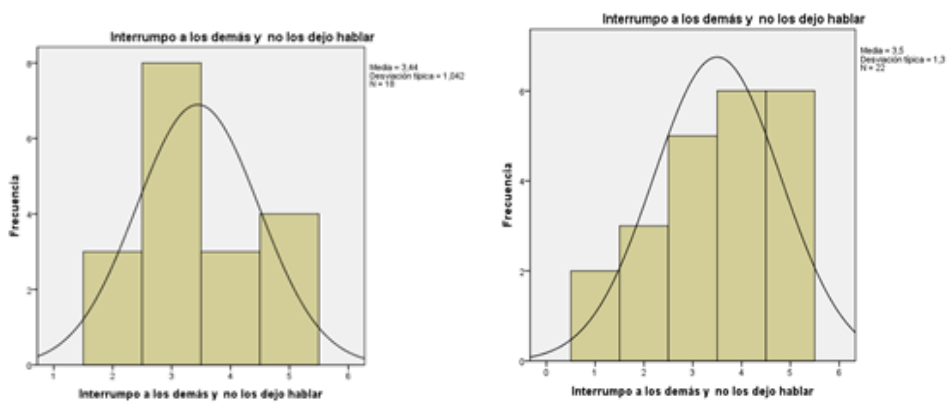
Anexo M. Resultados de barreras de comunicación por género



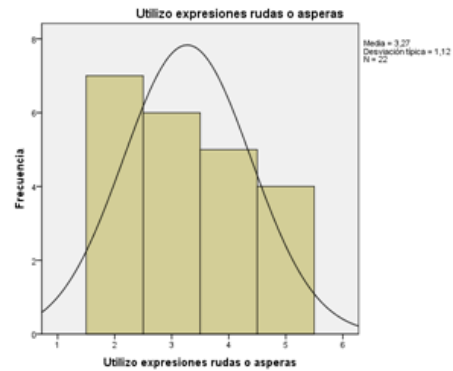
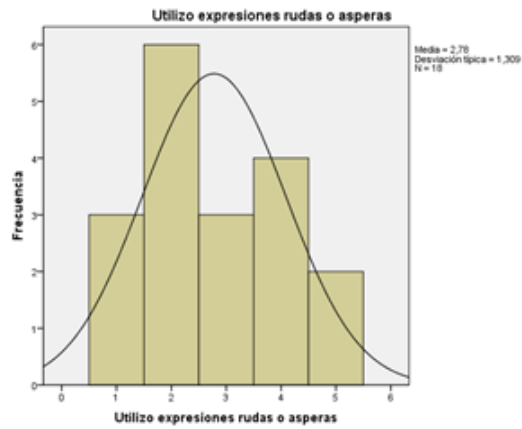
Interpretación de los mensajes en niñas y niños



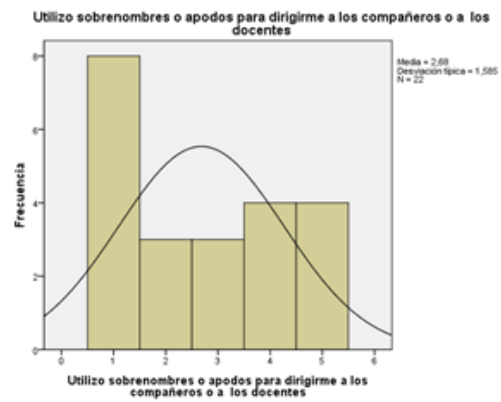
Interpretación mensajes docentes vistos por niños y niñas



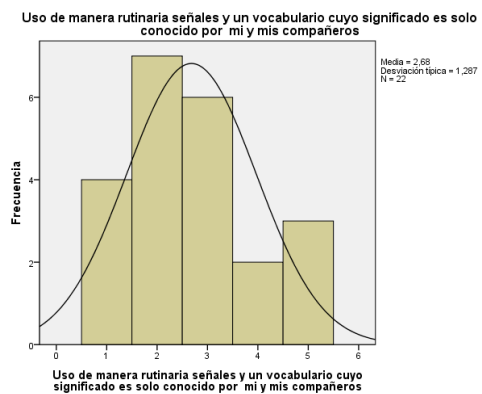
Comunicación verbal niñas y niños



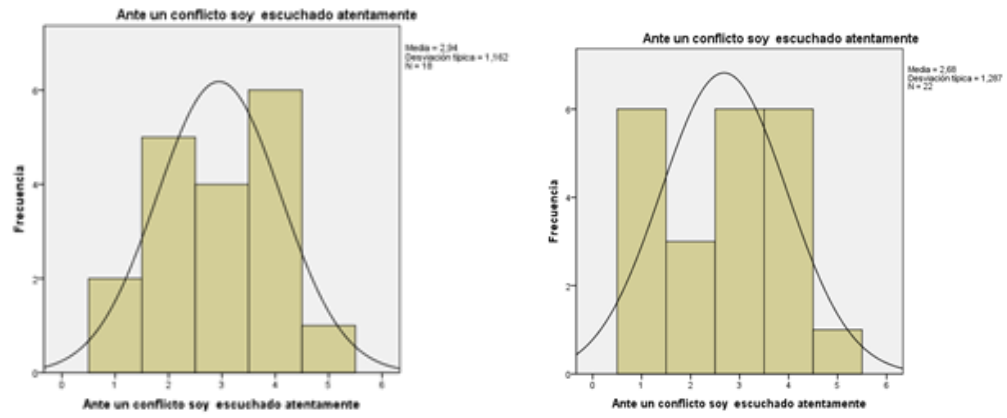
Uso de expresiones en niñas y niños



Uso de sobrenombres en niñas y niños

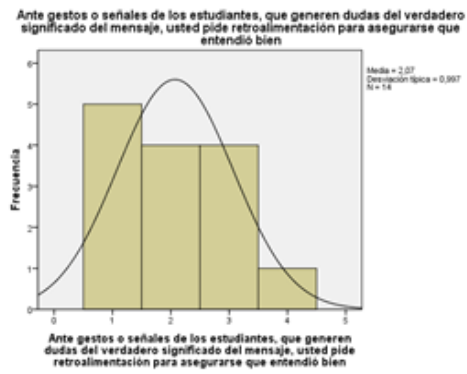


Uso de las señales y vocabulario por niñas y niños



La escucha en niñas y niños

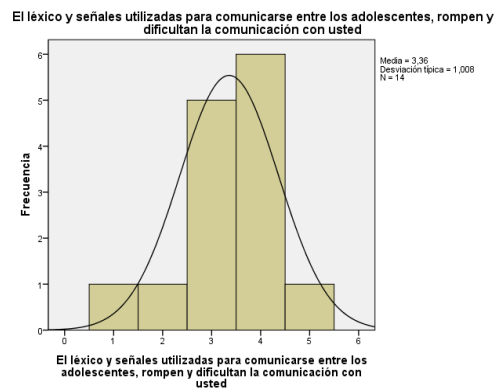
Anexo N. Barreras de comunicación Docentes



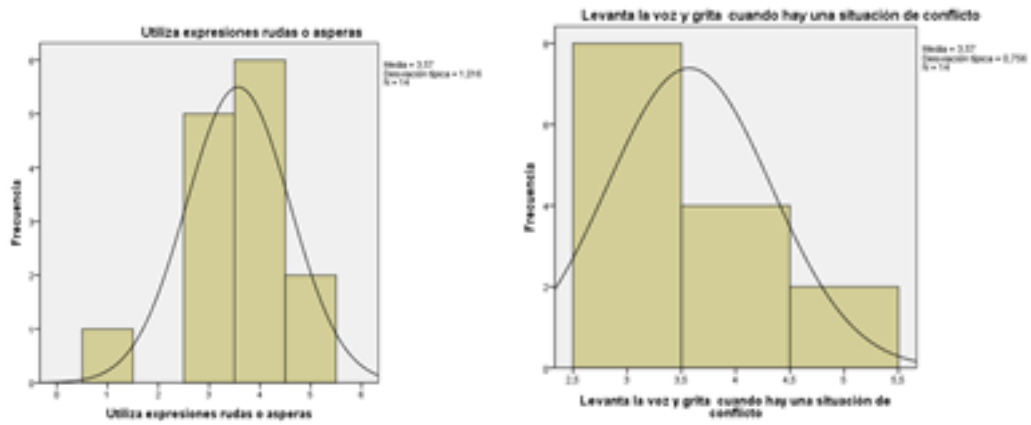
lenguaje no verbal



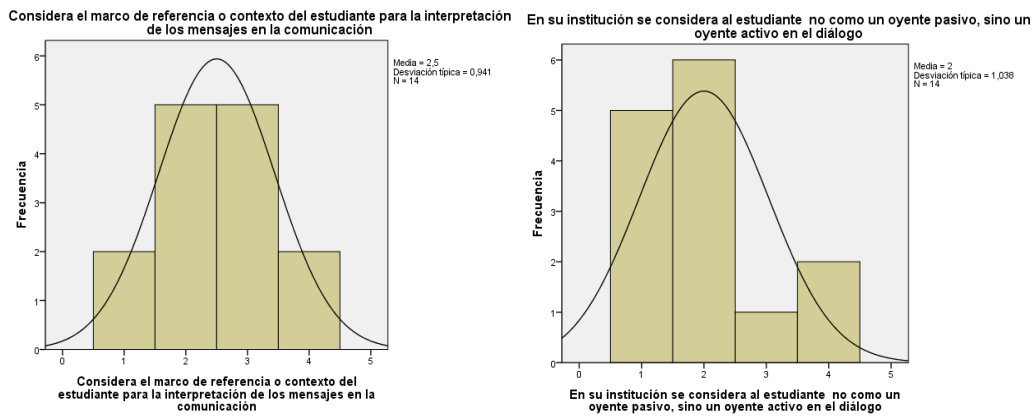
El lenguaje en los conflictos



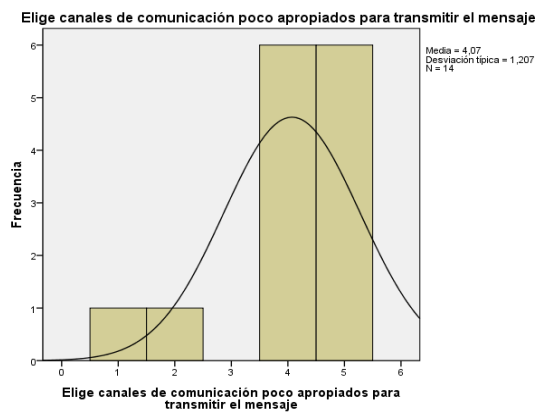
Interpretación de los mensajes no verbales



Uso de expresiones verbales



Situaciones de interpretación de los mensajes y el dialogo



Canales de comunicación

Anexo O. Formato evaluación de las actividades

COLEGIO NYDIA QUINTERO DE TURBAY

Nuestro PEI: Construyendo proyectos de Vida a partir de las Inteligencias y la Comunicación

NOMBRE DEL EVALUADOR: _____

Da a cada pregunta un valor de 1 a 5 según la escala correspondiente (Mala, Aceptable, Buena, Muy buena y Excelente). Piense detenidamente cada respuesta. (Marque con una "X")

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE LAS ACTIVIDADES

Institución educativa:	ACTIVIDAD:	NUMERO:			
Área:	Fecha:				
Criterios de evaluación	Escala de evaluación				
	1	2	3	4	5
1. ¿La actividad realizada propicio una buena participación de los estudiantes?					
2. ¿La actividad prevista genero un gran desarrollo de conocimientos, habilidades y actitudes?					
3. ¿La actividad fue muy bien organizada y se realizó con los tiempos previstos?					
4. ¿Se lograron los objetivos propuestos para la cual fue diseñada dicha actividad?					
5. ¿Dentro de su área de conocimiento, la actividad le aporó una enseñanza a los estudiantes?					

Nombre de la actividad: _____ Fecha: _____

Tema: _____

Escribe los aspectos positivos de la actividad:

Escribe los aspectos negativos de la actividad

Describe los aciertos y fallos de su participación en la actividad

Describe los aportes que la actividad le brindó a los estudiantes

Sugerencias

Anexo P. Folleto de sensibilización

3	Diseño de mensajes que resalten los valores, principios institucionales y el uso adecuado del lenguaje
4	Conversatorio para analizar el lenguaje verbal y no verbal que manejan los estudiantes en el colegio.

5) El docente y las profesiones asistenciales

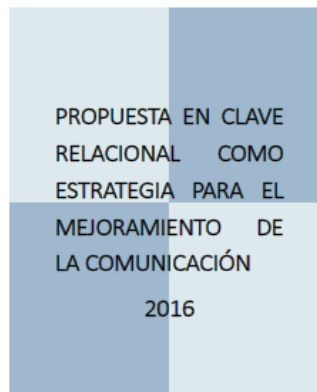
Esta programación esta sujeta a cambios de ultima hora por disponibilidad de espacios y hora-



"Los objetivos básicos de la Educación deben ser: aprender a aprender; aprender a resolver; aprender a ser"

UNEXCO

COLEGIO NYDIA QUINTERO DE TURBAY IED



COLEGIO NYDIA QUINTERO DE TURBAY IED

Nuestro PEI: Construyendo proyectos de vida a partir de las Inteligencias y la Comunicación



AÑO 2016

MENSAJES EN EL CONFLICTO	
1	Taller historias de vida (Reconocer la identidad de las personas y como ellas asumen el conflicto). Por medio de mapa conceptual
2	Taller de manejo y resolución de conflictos (El lenguaje de la negociación).
3	Taller convivencia en espacios virtuales (Creación de un espacio virtual de discusión)
4	Taller redes sociales y comunicación (ciberacoso y redes sociales) en el aula de sistemas.

OBJETIVO GENERAL

Implementar y evaluar una propuesta con enfoque relacional, que permita el mejoramiento de la comunicación como estrategia para la prevención, manejo y solución de los conflictos en el Colegio Nydia Quintero de Turbay.



OBJETIVOS ESPECIFICOS

- 1) Mejorar la escucha activa y los canales de comunicación de la institución que fortalezcan los procesos de las relaciones sociales adecuadas con todos los miembros de la comunidad
- 2) Generar una cultura institucional que se distinga por el uso adecuado de un lenguaje responsable, respetuoso y asertivo que permita disminuir las barreras de la comunicación; personales, físicas y semánticas.
- 3) Mejorar los procesos de comunicación que permita la prevención, promoción, atención y solución de los conflictos, fomentando la interacción social y las relaciones adecuadas, desde el enfoque relacional



ACTIVIDADES DE MEJORAMIENTO

ESCUCHA EFICAZ	
1	Taller de habilidades comunicativas (Interacción con el otro, con video) <i>Taller de comunicación eficaz en el aula (por medio de una historieta)</i>
2	Taller Barreras entre el que escucha y el que habla (Con un cuestionario)
3	Taller comportamiento Extra verbal (por medio de un cuestionario)
4	Taller de escucha activa con padres
5	

BARRERAS DE LA COMUNICACION	
1	Taller proyecto de comunicación y convivencia (Exposición con video)
2	Ponencia "La comunicación y la calidad educativa" Día E

Anexo Q. Convivencia escolar 2014 (primer semestre)

CONVIVENCIA ESCOLAR ENTRE ESTUDIANTES EN SECUNDARIA Y MEDIA -JORNADA TARDE (AÑO 2014)

Problemáticas disciplinarias Media y Secundaria	Grado sexto			Grado séptimo			Grado octavo			Grado noveno			Grado Décimo			Grado once					
	N.	Genero		N.	Genero		N.	Genero		N.	Genero		N.	Genero		N.	Genero				
	Estudiantes que incurrieron	Femenino	Masculino	Estudiantes que incurrieron	Femenino	Masculino	Estudiantes que incurrieron	Femenino	Masculino	Estudiantes que incurrieron	Femenino	Masculino	Estudiantes que incurrieron	Femenino	Masculino	Estudiantes que incurrieron	Femenino	Masculino			
Agresiones físicas y/o con armas	8	6	2		0	0							1	1	0	3			12	8	4
Enfrentamiento de grupos fuera del colegio																			0	0	0
Maltrato a personas en situación de indefensión																			0	0	0
Amenazas e intimidación																			0	0	0
Consumo, porte expendio de sustancias psicoactivas																			0	0	0
Agresión verbal y/o psicológica																			0	0	0
Robos, retenciones, hurto, estafa, Daño o destrucción de elementos, equipos e instalaciones	5	1	4				6	2											11	5	6
Suplantación				4	0	4													4	0	4
Presión de grupo (matoneo)																			0	0	0
Vandalismo																			0	0	0
Pandillas, parches, combos																			0	0	0
Porte de armas																			0	0	0
Otra (porte y consumo cigarrillos)																			0	0	0
Otra (Evasión colegio)							2	0					2	2	0				4	4	0
Otra (Arrojar piedras al exterior)																			0	0	0
Otra (Abrir orificios en el cuerpo)				2	2	0													2	2	0
Otra (Evasión de clase)				4	1	3													4	1	3
Otra (retardos)																			0	0	0
Otra (Consumo de alcohol)							3	3					6	0	6	9			18	0	18

Problemática disciplinarias año 2014 (primer semestre)

Problemáticas disciplinarias Media y Secundaria	Total	F	M	Participación porcentual											
				Primaria			Secundaria			Primaria			Secundaria		
				F	M	%	F	M	%	F	M	%	F	M	%
Agresiones físicas y/o con armas	16	9	8	4	1	4	12	8	4	25,00%	6,25%	25,00%	75,00%	50,00%	25,00%
Enfrentamiento de grupos fuera del colegio	0	0	0	0	0	0	0	0	0						
Maltrato a personas en situación de indefensión	0	0	0	0	0	0	0	0	0						
Amenazas e intimidación, extorsión	0	0	0	0	0	0	0	0	0						
Consumo, porte expendio de sustancias psicoactivas	0	0	0	0	0	0	0	0	0						
Agresión verbal y/o psicológica	0	0	0	0	0	0	0	0	0						
Robos, retenciones, hurto, estafa, extorsión	13	5	8	2	0	2	11	5	6	15,38%		15,38%	84,62%	38,46%	46,15%
Daño o destrucción de elementos, equipos e instalaciones	8	0	8	4	0	4	4	0	4	50,00%		50,00%	50,00%		50,00%
Suplantación	0	0	0	0	0	0	0	0	0						
Presión de grupo (matoneo)	0	0	0	0	0	0	0	0	0						
Vandalismo	0	0	0	0	0	0	0	0	0						
Pandillas, parches, combos	0	0	0	0	0	0	0	0	0						
Porte de armas	1	0	1	1	0	1	0	0	0	100,00%		100,00%			
Otra (porte y consumo cigarrillos)	0	0	0	0	0	0	0	0	0						
Otra (Evasión colegio)															
Otra (Arrojar piedras al exterior)															
Otra (Abrir orificios en el cuerpo)															
Otra (Evasión de clase)															
Otra (retardos)	4	4	0	0	0	0	4	4	0			100,00%	100,00%		
Otra (Consumo de alcohol)	18	0	18	0	0	0	18	0	18			100,00%			100,00%

Problemática disciplinaria por grados año 2014 (primer semestre)

Problemática Disciplinaria por Grados

Grados	Casos reportados	Genero		Participación porcentual		
		F	M	Casos	F	M
Grado Primero	1	0	1	1,30%		1,30%
Grado Segundo	0	0	0			
Grado Tercero	10	0	10	12,99%		12,99%
Grado Cuarto	3	0	3	3,90%		3,90%
Grado Quinto	8	0	8	10,39%		10,39%
Grado Sexto	13	7	6	16,88%	9,09%	7,79%
Grado Séptimo	10	3	7	12,99%	3,90%	9,09%
Grado Octavo	11	6	5	14,29%	7,79%	6,49%
Grado Noveno	0	0	0			
Grado Décimo	9	3	6	11,69%	3,90%	7,79%
Grado Once	12	1	11	15,58%	1,30%	14,29%
Total Casos Reportados	77					

Anexo R. Convivencia escolar 2015 (primer semestre)

CONVIVENCIA ESCOLAR ENTRE ESTUDIANTES EN SECUNDARIA Y MEDIA -JORNADA TARDE (AÑO 2015)

Problemáticas disciplinarias Media y Secundaria	Grado sexto			Grado séptimo			Grado octavo			Grado noveno			Grado Décimo			Grado once			
	N. Genero		Masculino	N. Genero		Masculino	N. Genero		Masculino	N. Genero		Masculino	N. Genero		Masculino	N. Gen		Masculino	
	Número de Estudiantes que Incurrieron	Femenino		Número de Estudiantes que Incurrieron	Femenino		Número de Estudiantes que Incurrieron	Femenino		Número de Estudiantes que Incurrieron	Femenino		Número de Estudiantes que Incurrieron	Femenino		Número de Estudiantes que Incurrieron	Femenino		Número de Estudiantes que Incurrieron
Agresiones físicas y/o con	16	5	11	3	0	3	2	2	0	6	6	0	6	4	2	1	34	17	17
Enfrentamiento de grupos	1	1	0				1	0	1				1	0	1	2	5	2	3
Maltrato a personas en situación de indefensión																	0	0	0
Amenazas e intimidación, consumo, porte expendio de sustancias psicoactivas	1	1	0				1	0	1								2	1	1
Agresión verbal y/o psicológica	1	1	0												1		2	1	1
Robos, retenciones, hurto, daño o destrucción de elementos, equipos o																	0	0	0
Suplantación																	0	0	0
Presión de grupo (matoneo)										1	1	0					1	1	0
Vandalismo																	0	0	0
Pandillas, parches, combos																	0	0	0
Porte de armas	1	1	0	2	2	0											3	3	0
Otra(porte y consumo cigarrillos)																	0	0	0
Otra(Evasión colegio)																	0	0	0
Otra(Arrojar piedras al exterior)																	0	0	0
Otra(Abrir orificios en el cuerpo)	2	1	1														2	1	1
Otra(Evasión de clase)																	0	0	0
Otra(actitudes obscenas)				1	0	1	3	2	1								4	2	2
Otra (Consumo de alcohol)	2	2	0				1	0	1				2	2	0	1	6	5	1

Problemática disciplinaria año 2015 (primer semestre)

Problemáticas disciplinares Media y Secundaria	Total	F		M		Primaria		F		M		Secundaria		F		M		Participación porcentual						
		F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	F	M	Primaria	F	M	Secundaria	F	M	
Agresiones físicas y/o con armas	39	18	21			5	1	4				34	17	17					12,82%	2,56%	10,26%	87,18%	43,59%	43,59%
Enfrentamiento de grupos fuera del colegio	5	2	3			0	0	0				5	2	3							100,00%	40,00%	60,00%	
Maltrato a personas en situación de indefensión	0	0	0			0	0	0				0	0	0										
Amenazas e intimidación, extorsión	1	0	1			1	0	1				0	0	0	100,00%				100,00%					
Consumo, porte expendio de sustancias psicoactivas	2	1	1			0	0	0				2	1	1							100,00%	50,00%	50,00%	
Agresión verbal y/o psicológica	2	1	1			0	0	0				2	1	1							100,00%	50,00%	50,00%	
Robos, retenciones, hurto, extorsión	0	0	0			0	0	0				0	0	0										
Daño o destrucción de elementos, equipos e instalaciones	0	0	0			0	0	0				0	0	0										
Suplantación	0	0	0			0	0	0				0	0	0										
Presión de grupo (matoneo)	1	1	0			0	0	0				1	1	0							100,00%	100,00%		
Vandalismo	0	0	0			0	0	0				0	0	0										
Pandillas, parches, combos	0	0	0			0	0	0				0	0	0										
Porte de armas	3	3	0			0	0	0				3	3	0							100,00%	100,00%		
Otra(porte y consumo cigarrillos)	0	0	0			0	0	0				0	0	0										
Otra(Evasión colegio)	0	0	0			0	0	0				0	0	0										
Otra(Arrojar piedras al exterior)	0	0	0			0	0	0				0	0	0										
Otra(Abrir orificios en el cuerpo)	2	1	1			0	0	0				2	1	1										
Otra(Evasión de clase)	0	0	0			0	0	0				0	0	0										
Otra(actitudes obscenas)	4	2	2			0	0	0				4	2	2							100,00%	50,00%	50,00%	
Otra (Consumo de alcohol)	6	5	1			0	0	0				6	5	1							100,00%	83,33%	16,67%	

Problemática disciplinaria por grados año 2015 (primer semestre)

Problemática Disciplinaria por Grados 2015

Grados	Casos reportados	Genero		Participación porcentual		
		F	M	Casos	F	M
Grado Primero	0	0	0			
Grado Segundo	0	0	0			
Grado Tercero	3	0	3	4,62%		4,62%
Grado Cuarto	0	0	0			
Grado Quinto	3	1	2	4,62%	1,54%	3,08%
Grado Sexto	24	12	12	36,92%	18,46%	18,46%
Grado Séptimo	6	2	4	9,23%	3,08%	6,15%
Grado Octavo	8	4	4	12,31%	6,15%	6,15%
Grado Noveno	7	7	0	10,77%	10,77%	
Grado Décimo	9	6	3	13,85%	9,23%	4,62%
Grado Once	5	2	3	7,69%	3,08%	4,62%
Total Casos Reportados	65					

Anexo S. Convivencia escolar año 2016 (primer semestre)

CONVIVENCIA ESCOLAR ENTRE ESTUDIANTES EN SECUNDARIA Y MEDIA -JORNADA TARDE (AÑO 2016)

Problemáticas disciplinarias Media y Secundaria	Grado sexto			Grado séptimo			Grado octavo			Grado noveno			Grado Décimo			Grado once					
	N.	Genero		N.	Genero		N.	Genero		N.	Genero		N.	Genero		N.	Gen				
	Número de Estudiantes que	Femenino	Masculino	Número de Estudiantes que	Femenino	Masculino	Número de Estudiantes que	Femenino	Masculino	Número de Estudiantes que	Femenino	Masculino	Número de Estudiantes que	Femenino	Masculino	Número de Estudiantes que	Femenino	Masculino			
Agresiones físicas y/o con armas	10	0	10	2	0	2	2	1	1	3	1	2				1	0	1	18	2	16
Enfrentamiento de grupos fuera del colegio																			0	0	0
Maltrato a personas en situación de indefensión																			0	0	0
Amenazas e intimidación, extorsión																			0	0	0
Consumo, porte expendio de sustancias psicoactivas	1	0	1							1	0	1	7	0	7				9	0	9
Agresión verbal y/o psicológica				1	0	1	2	1	1	1	1	0				2	1	1	6	3	3
Robos, retenciones, hurto, estafa, extorsión																			0	0	0
Daño o destrucción de elementos, equipos e instalaciones																			0	0	0
Suplantación																			0	0	0
Presión de grupo (matoneo)																			0	0	0
Vandalismo																			0	0	0
Pandillas, parches, combos																			0	0	0
Porte de armas													1	0	1				1	0	1
Otra(porte y consumo cigarrillos)																			0	0	0
Otra(Evasión colegio)				2	2	0													2	2	0
Otra(Arrojar piedras al exterior)																			0	0	0
Otra(Abrir orificios en el cuerpo)	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0							4	3	1
Otra(Evasión de clase)	1	0	1										1	1	0				2	1	1
Otra(actitudes obscenas)	2	1	1	2	0	2										1	0	1	5	1	4
Otra (Consumo de alcohol)													1	0	1				1	0	1

Problemática disciplinaria 2016 (primer semestre)

Cuadro resumen - Problemática disciplinaria colegio

Problemáticas disciplinarias Media y Secundaria	Total	Participación porcentual													
		F	M	Primaria	F	M	Secundaria	F	M	Primaria	F	M	Secundaria	F	M
Agresiones físicas y/o con armas	19	2	17	1	0	1	18	2	16	5,26%		5,26%	94,74%	10,53%	84,21%
Enfrentamiento de grupos fuera del colegio	0	0	0	0	0	0	0	0	0						
Maltrato a personas en situación de indefensión	5	0	5	5	0	5	0	0	0	100,00%		100,00%			
Amenazas e intimidación, extorsión	0	0	0	0	0	0	0	0	0						
Consumo, porte expendio de sustancias psicoactivas	9	0	9	0	0	0	9	0	9			100,00%		100,00%	
Agresión verbal y/o psicológica	7	3	4	1	0	1	6	3	3	14,29%		14,29%	85,71%	42,86%	42,86%
Robos, retenciones, hurto, estafa, extorsión	0	0	0	0	0	0	0	0	0						
Daño o destrucción de elementos, equipos e instalaciones	0	0	0	0	0	0	0	0	0						
Suplantación	0	0	0	0	0	0	0	0	0						
Presión de grupo (matoneo)	0	0	0	0	0	0	0	0	0						
Vandalismo	0	0	0	0	0	0	0	0	0						
Pandillas, parches, combos	0	0	0	0	0	0	0	0	0						
Porte de armas	1	0	1	0	0	0	1	0	1			100,00%		100,00%	
Otra(porte y consumo cigarrillos)	0	0	0	0	0	0	0	0	0						
Otra(Evasión colegio)	2	2	0	0	0	0	2	2	0						
Otra(Arrojar piedras al exterior)	0	0	0	0	0	0	0	0	0						
Otra(Abrir orificios en el cuerpo)	4	3	1	0	0	0	4	3	1						
Otra(Evasión de clase)	2	1	1	0	0	0	2	1	1						
Otra(actitudes obscenas)	5	1	4	0	0	0	5	1	4			100,00%	20,00%	80,00%	
Otra (Consumo de alcohol)	1	0	1	0	0	0	1	0	1			100,00%		100,00%	

Problemática disciplinaria por grados año 2016 (primer semestre)

Problemática Disciplinaria por Grados 2016

Grados	Casos reportados	Genero		Participación porcentual		
		F	M	Casos	F	M
Grado Primero	0	0	0			
Grado Segundo	0	0	0			
Grado Tercero	2	0	2	3,64%		3,64%
Grado Cuarto	0	0	0			
Grado Quinto	5	0	5	9,09%		9,09%
Grado Sexto	15	1	14	27,27%	1,82%	25,45%
Grado Séptimo	8	3	5	14,55%	5,45%	9,09%
Grado Octavo	5	3	2	9,09%	5,45%	3,64%
Grado Noveno	6	3	3	10,91%	5,45%	5,45%
Grado Décimo	10	1	9	18,18%	1,82%	16,36%
Grado Once	4	1	3	7,27%	1,82%	5,45%
Total Casos Reportados	55					

Anexo T. Juicio de expertos

Bogotá, 6 de abril de 2016

Psicóloga
MAGDA JANETH PINTO GUAYAZAN
Centro de Arbitraje y Conciliación. Cámara de Comercio de Bogotá
Bogotá D.C

Asunto: Juicio de expertos

Respetada Colega;

Teniendo en cuenta sus cualidades profesionales, específicamente el conocimiento que tiene del entorno educativo, me permito solicitar su ayuda para la revisión de la propuesta de intervención, formulada como parte del trabajo de investigación PROPUESTA EN CLAVE RELACIONAL, COMO ESTRATEGIA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA COMUNICACIÓN EN EL COLEGIO NYDIA QUINTERO DE TURBAY, para optar por el título de maestría en Dirección y Gestión de Instituciones Educativas de la Universidad de La Sabana.

El plan de intervención tiene como propósito el implementar y evaluar una propuesta con enfoque relacional, que permita el mejoramiento de la comunicación como estrategia para la prevención, manejo y solución de los conflictos en el Colegio Nydia Quintero de Turbay.

Su participación consiste en examinar la propuesta y emitir conceptos sobre su suficiencia, coherencia, claridad, relevancia y viabilidad para que sea implementada en la institución educativa.

Le agradezco su pronta respuesta a esta petición.

Atentamente,


ANTONIO JOSÉ TIBOCHA JULIAO

Candidato a Magister Maestría en Dirección y Gestión de Instituciones Educativas Universidad de La Sabana

PLANILLAS JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar la PROPUESTA DE INTERVENCION que hace parte de la investigación titulada "PROPUESTA EN CLAVE RELACIONAL COMO ESTRATEGIA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA COMUNICACIÓN EN EL COLEGIO NYDIA QUINTERO DE TURBAY". La evaluación de la propuesta es de gran relevancia para lograr cambios significativos en la institución; aportando tanto al área de orientación, como a las coordinaciones de convivencia y académica. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: RICARDO AMILRO SPINEL GOMEZ
 FORMACION ACADEMICA: Ing. En Ed. Estudios Principales Química / Especialista en Gestión de Proyectos Educativos
 AREAS DE EXPERIENCIA: PROFESIONAL DOCENTE / DIRECTIVO
 TIEMPO EXPERIENCIA: 08 AÑOS
 CARGO ACTUAL: RECTOR
 INSTITUCION: COL. NYDIA QUINTERO DE TURBAY

CATEGORIA CALIFICACIÓN ACTIVIDAD

SUFICIENCIA

Las actividades que pertenecen a una misma dimensión son suficientes.

1. No cumple con el criterio: Las actividades no son suficientes para evaluar la dimensión
2. Bajo Nivel: Los actividades miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total
3. Moderado nivel: Se deben incrementar algunas actividades para poder evaluar la dimensión completamente.
4. Alto nivel: Las actividades son suficientes

CLARIDAD

La actividad se comprende fácilmente, el lenguaje utilizado es el adecuado;

1. No cumple con el criterio: La actividad no es clara
2. Bajo Nivel: La actividad requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
3. Moderado nivel: Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos de la actividad.
4. Alto nivel: La actividad es clara, tiene semántica y sintaxis adecuada.

COHERENCIA

La actividad tiene relación lógica con la dimensión que está midiendo.

1. No cumple con el criterio: La actividad no tiene relación lógica con la dimensión
2. Bajo Nivel: La actividad tiene una relación tangencial con la dimensión.
3. Moderado nivel: La actividad tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo.
4. Alto nivel: La actividad se encuentra completamente relacionada con la dimensión que está midiendo.

RELEVANCIA

La actividad es esencial o importante, es decir debe ser incluido.

1. No cumple con el criterio: La actividad puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
2. Bajo Nivel: La actividad tiene alguna relevancia, pero otra actividad puede estar incluyendo lo que mide este.
3. Moderado nivel: La actividad es relativamente importante.
4. Alto nivel: La actividad es muy relevante y debe ser incluida.

VIABILIDAD

La actividad se puede llevar a cabo

1. No cumple con el criterio: La actividad no se puede realizar
2. Bajo Nivel: La actividad requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande para poderla realizar
3. Moderado nivel: Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos de la actividad.
4. Alto nivel: La actividad se puede realizar

PLANTILLA PARA CALIFICACIÓN DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ _____ FECHA _____

DIMENSIÓN	ACTIVIDAD	SUFICIENCIA Las actividades que pertenecen a una misma dimensión son suficientes.	COHERENCIA La actividad tiene relación lógica con la dimensión que se está midiendo	RELEVANCIA La actividad es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	CLARIDAD La actividad se comprende fácilmente.	VIABILIDAD La actividad se puede llevar a cabo	OBSERVACIONES
ESCUCHA EFICAZ	1. Taller de habilidades comunicativas (interacción con el otro, con video)	4	4	4	4	4	Taller 1: a estudiantes advisors, a ambos? Actividades pertinentes
	2. Taller de comunicación eficaz en el aula (por medio de una historieta)	4	4	4	4	4	
	3. Taller Barreras entre el que escucha y el que habla (Con un cuestionario)	4	4	4	4	4	
	4. Taller comportamiento Extra verbal (por medio de un cuestionario)	4	4	4	4	4	
BARRERAS DE LA COMUNICACION	2. Taller proyecto de comunicación y convivencia (Exposición con video)	4	4	4	4	4	
	3. Ponencia "La comunicación y la calidad educativa" Día E	4	4	4	4	4	
	5. Diseño de mensajes en cartelera, equipos de	4	4	4	4	4	

	cómputo y páginas web que resalten los valores, principios institucionales y el uso adecuado del lenguaje.						
	6. Conversatorio con los representantes del consejo estudiantil y docentes para analizar el lenguaje verbal y no verbal que manejan los estudiantes en el colegio.	4	4	4	4	4	
ESTILOS DE MENSAJES EN EL MANEJO DEL CONFLICTO	1. Taller historias de vida (Reconocer la identidad de las personas y como ellas asumen el conflicto). Por medio de mapa conceptual	4	4	4	4	4	
	2. Taller de manejo y resolución de conflictos (El lenguaje de la negociación).	4	4	4	4	4	
	3. Taller convivencia en espacios virtuales (Creación de un espacio virtual de discusión)	4	4	4	4	4	
	4. Taller redes sociales y comunicación (ciberacoso y redes sociales) en el aula de sistemas.	4	4	4	4	4	
	5. El docente y las profesiones asistenciales.						Se sigue complementando el texto de la actividad. Por ej. el docente... como ejemplos que generen confianza (video!)



LOALDIA MAYOR
BOGOTÁ D.C.
MINISTERIO
EDUCACIÓN

COLEGIO NYDIA QUINTERO DE TURBAY
INSTITUCIÓN EDUCATIVA DISTRITAL
Construyendo Proyecto de Vida a partir de las Inteligencias y la Comunicación



Aprobado por Resoluciones Nos. 20784 Jornada Mañana y 20804 Jornada Tarde de Noviembre 24 de 1983 para los grados 9º, 10º, y Resolución No. 21653 del 18 de Diciembre de 1985 para los grados 11º y 12º Fecha nueva visita: Emisiones del M.E.N. Resolución 0987 del 26 de junio de 2000 por la cual se integran el Colegio Nacional Nydia Quintero de Turbay y el CIO Florencia que en adelante se denominará la INSTITUCIÓN EDUCATIVA DISTRITAL NYDIA QUINTERO DE TURBAY. NIT 898989731-5

Bogotá D.C., abril 08 de 2016.

Licenciado
ANTONIO JOSÉ TIBOCHA JULIAO
Coordinador de Convivencia
Colegio Nydia Quintero de Turbay
Ciudad

Asunto: Apreciación "Propuesta en Clave Relacional, como Estrategia para el Mejoramiento de la Comunicación en el Colegio Nydia Quintero de Turbay"

Cordial saludo.

Una vez leída y analizada su propuesta "Propuesta en Clave Relacional, como Estrategia para el Mejoramiento de la Comunicación en el Colegio Nydia Quintero de Turbay", me permito informarle que la veo suficiente, clara, coherente, relevante y viable como está determinado en las categorías de calificación de la misma.

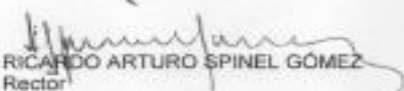
De otra parte se ve que ha habido una seria y detallada reflexión sobre el acontecer de la comunicación en nuestro colegio. Las actividades formuladas en cada dimensión son pertinentes, responden a las necesidades para fortalecer y renovar este aspecto fundamental formulado en nuestro Proyecto Educativo.

Se observa alta claridad en los objetivos de los talleres o actividades, lo cual le da eficacia a la propuesta.

Le hago una sugerencia respetuosa solamente en una de las actividades de la dimensión relacionada con los "Estilos de Mensajes en el Manejo del Conflicto", que básicamente debe incluir un término que relacione las cualidades éticas del docente con el conflicto.

Finalmente, le extiendo unas calurosas felicitaciones por la dedicación y el valioso aporte a la institución con la propuesta presentada. Lo respaldaré y acompañaré en varios de los talleres.

Atentamente,


RICARDO ARTURO SPINEL GÓMEZ
Rector

PLANTILLA PARA CALIFICACIÓN DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ Emiliano Dario Medina FECHA ABRIL 7. 2016

DIMENSIÓN	ACTIVIDAD	SUFICIENCIA Las actividades que pertenecen a una misma dimensión son suficientes.	COHERENCIA La actividad tiene relación lógica con la dimensión que se está midiendo	RELEVANCIA La actividad es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	CLARIDAD La actividad se comprende fácilmente:	VIABILIDAD La actividad se puede llevar a cabo	OBSERVACIONES
ESCUCHA EFICAZ	1. Taller de habilidades comunicativas (Interacción con el otro, con video)	4	4	4	4	4	ES IMPORTANTE TAMBIEN QUE SE LEA EL CONFLICTO Y EL COMPORTAMIENTO EN OTROS ESPACIOS FUERA DE LA INSTITUCION. SALIENDO DEBEMOS SER.
	2. Taller de comunicación eficaz en el aula (por medio de una historieta)		4	4	4	3	
	3. Taller Barreras entre el que escucha y el que habla (Con un cuestionario)		4	4	4	4	
	4. Taller comportamiento Extra verbal (por medio de un cuestionario)		4	4	4	4	
BARRERAS DE LA COMUNICACION	2. Taller proyecto de comunicación y convivencia (Exposición con video)	4	4	4	4	3	VED NECESARIO QUE AL SUSTENTAR EL PROYECTO SE PERMITA UN DIÁLOGO MAS CERTERO CON DOCENTES LO QUE SUPLETA POR TIEMPO EN LA ACTIVIDAD Y RETROALIMENTACIÓN GENERAL PARA EL PROYECTO.
	3. Ponencia "La comunicación y la calidad educativa" Día E		4	4	4	3	
	5. Diseño de mensajes en cartelera, equipos de		4	4	4	4	

	cómputo y páginas web que resalten los valores, principios institucionales y el uso adecuado del lenguaje.						
	6. Conversatorio con los representantes del consejo estudiantil y docentes para analizar el lenguaje verbal y no verbal que manejan los estudiantes en el colegio.		4	4	4	3	CREO CONVENIENTE APLICAR LA PARTICIPACION DEL TALLER A LOS PADRES DE FAMILIA.
ESTILOS DE MENSAJES EN EL MANEJO DEL CONFLICTO	1. Taller historias de vida (Reconocer la identidad de las personas y como ellas asumen el conflicto). Por medio de mapa conceptual	4	4	4	4	4	VED CONVENIENTE Y NECESARIO QUE SE UTILICE ELEMENTOS TECNOLOGICOS PARA EL DESARROLLO DE LA PUESTA. SIN EMBAORO ES IMPORTANTE QUE EXISTA TAMBIEN UN MOMENTO ESPECIAL PARA ANALIZAR EL USO DE DICHO ELEMENTO Y SU PROCEDENCIA QUE EXISTE CON RELACION A LA SEPARACION QUE ESTA HAYE DEL INDIVIDUO EN LA VIDA REAL.
	2. Taller de manejo y resolución de conflictos (El lenguaje de la negociación).		4	4	4	4	
	3. Taller convivencia en espacios virtuales (Creación de un espacio virtual de discusión)		4	4	4	4	
	4. Taller redes sociales y comunicación (ciberacoso y redes sociales) en el aula de sistemas.		4	4	4	4	
	5. El docente y las profesiones asistenciales.		4	4	4	4	

Bogotá, 7 de abril de 2016

Licenciado
ANTONIO JOSE TIBOCHA JULIAD
Colegio Nydia Quintero De Turbay

ASUNTO: Juicio de expertos

Aprender a comunicarnos de manera correcta, clara y precisa es una habilidad indispensable para el desarrollo de nuestra vida, una mejora en la comunicación implica relacionarnos mejor con la gente a nuestro alrededor, también ayuda a que resolvamos problemas, demos a conocer nuestras ideas y proyectemos una buena imagen, estos son elementos que nos dan acceso a un mejor ambiente de vida y clima escolar. Aplaudo la propuesta que se hace por el docente Antonio José Tibocho por elevar el tema de la comunicación en la mejora de un ambiente escolar para la prevención, manejo y solución de conflictos en el colegio Nydia Quintero de Turbay.

Veo en su generalidad la propuesta con un alto nivel de suficiencia, claridad, coherencia, relevancia y viabilidad. Anoto observaciones que pueden llegar a fortalecer el proyecto.

Atentamente,



EDGEBERTO DAZA MEDINA
Docente
Mg En Filosofía Latinoamericana
U. Santo Tomás

PLANTILLA PARA CALIFICACIÓN DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ María Sofía Gil Morales FECHA 07/04/2016

DIMENSIÓN	ACTIVIDAD	SUFICIENCIA Las actividades que pertenecen a una misma dimensión son suficientes.	COHERENCIA La actividad tiene relación lógica con la dimensión que se está midiendo	RELEVANCIA La actividad es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	CLARIDAD La actividad se comprende fácilmente.	VIABILIDAD La actividad se puede llevar a cabo	OBSERVACIONES
ESCUCHA EFICAZ	1. Taller de habilidades comunicativas (Interacción con el otro, con video)	4	4	4	3	4	
	2. Taller de comunicación eficaz en el aula (por medio de una historieta)	4	4	4	4	4	
	3. Taller Barreras entre el que escucha y el que habla (Con un cuestionario)	4	4	4	4	4	
	4. Taller comportamiento Extra verbal (por medio de un cuestionario)	4	4	4	4	4	
BARRERAS DE LA COMUNICACION	2. Taller proyecto de comunicación y convivencia (Exposición con video)	4	4	4	4	4	
	3. Ponencia "La comunicación y la calidad educativa" Día E	4	4	4	4	4	
	5. Diseño de mensajes en cartelera, equipos de	4	4	4	4	4	

	cómputo y páginas web que resalten los valores, principios institucionales y el uso adecuado del lenguaje.						
	6. Conversatorio con los representantes del consejo estudiantil y docentes para analizar el lenguaje verbal y no verbal que manejan los estudiantes en el colegio.	4	4	4	4	3	
ESTILOS DE MENSAJES EN EL MANEJO DEL CONFLICTO	1. Taller historias de vida (Reconocer la identidad de las personas y como ellas asumen el conflicto). Por medio de mapa conceptual	4	4	4	4	4	
	2. Taller de manejo y resolución de conflictos (El lenguaje de la negociación).	3	3	3	3	3	
	3. Taller convivencia en espacios virtuales (Creación de un espacio virtual de discusión)	4	4	4	4	4	
	4. Taller redes sociales y comunicación (ciberacoso y redes sociales) en el aula de sistemas.	4	3	3	3	3	
	5. El docente y las profesiones asistenciales.	4	4	4	4	4	

**PROPUESTA EN CLAVE RELACIONAL, COMO ESTRATEGIA PARA EL
MEJORAMIENTO DE LA COMUNICACIÓN EN EL COLEGIO NYDIA QUINTERO
DE TURBAY**

Investigador y colega

Antonio José Tibocho Julián

Revisada la propuesta presentada y en la responsabilidad que me atañe como docente del área de comunicación, respetuosamente hago mi aporte de la siguiente manera:

Es una excelente propuesta que responde al análisis de los hallazgos evidenciados en el diagnóstico y en la presentación de conflictos convivenciales en el caso particular.

Los objetivos son pertinentes y definen con claridad el propósito trazado para la solución del problema.

Con respecto a la dimensión Escucha Eficaz, dado que esta es un proceso complejo en la comunicación y en su impacto, implica mayor grado de madurez en la persona, razón que deduce dedicar el tiempo necesario que permita la adquisición y desarrollo de las habilidades comunicativas, de forma constante y que se deje mayor huella, con el propósito de crear hábitos y reflexión en los estudiantes; contrario a que se entienda solo como una actividad realizada en talleres.

En cuanto a la dimensión de Estilos de mensajes en el manejo del conflicto, las historias de vida y testimonios, son un aporte significativo que influye en la toma de decisiones de los estudiantes. Me parece necesario analizar aspectos de testimonios directos de personas (invitados especiales a nivel presencial o virtual), con el fin de buscar una mayor sensibilidad y acierto frente a la solución de conflictos. Otra forma directa podría ser, la presentación de casos, como algunos dilemas morales, los cuales plantean una situación conflictiva que requiere solución pacífica y acorde con los valores de la persona. Es un recurso que motiva a la participación consciente del estudiante.

Sería pertinente asociar los talleres 3 y 4 de la misma dimensión, dado que tienen elementos comunes.

Atentamente,

MARÍA SOFÍA GIL MORALES

PLANILLAS JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar la PROPUESTA DE INTERVENCIÓN que hace parte de la investigación titulada "PROPUESTA EN CLAVE RELACIONAL COMO ESTRATEGIA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA COMUNICACIÓN EN EL COLEGIO NYDIA QUINTERO DE TURBAY". La evaluación de la propuesta es de gran relevancia para lograr cambios significativos en la institución; aportando tanto al área de orientación, como a las coordinaciones de convivencia y académica. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: Magda Janneth Pinto Guapizan
 FORMACIÓN ACADÉMICA: Psicóloga especialista en Gestión del Recurso Humano
 ÁREAS DE EXPERIENCIA: Psicología
 PROFESIONAL: 14 años
 TIEMPO EXPERIENCIA: Psicóloga-Consultora Plan Educativo
 CARGO ACTUAL: Guarera de Comercio de Bogotá
 INSTITUCIÓN: Guarera de Comercio de Bogotá

CATEGORÍA CALIFICACIÓN ACTIVIDAD

SUFICIENCIA

Las actividades que pertenecen a una misma dimensión son suficientes.

1. No cumple con el criterio: Las actividades no son suficientes para evaluar la dimensión
2. Bajo Nivel: Las actividades miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total
3. Moderado nivel: Se deben incrementar algunas actividades para poder evaluar la dimensión completamente.
4. Alto nivel: Las actividades son suficientes

CLARIDAD

La actividad se comprende fácilmente, el lenguaje utilizado es el adecuado;

1. No cumple con el criterio: La actividad no es clara
2. Bajo Nivel: La actividad requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
3. Moderado nivel: Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos de la actividad.
4. Alto nivel: La actividad es clara, tiene semántica y sintaxis adecuada.

COHERENCIA

La actividad tiene relación lógica con la dimensión que está midiendo.

1. No cumple con el criterio: La actividad no tiene relación lógica con la dimensión
2. Bajo Nivel: La actividad tiene una relación tangencial con la dimensión.
3. Moderado nivel: La actividad tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo.
4. Alto nivel: La actividad se encuentra completamente relacionada con la dimensión que está midiendo.

RELEVANCIA

La actividad es esencial o importante, es decir debe ser incluido.

1. No cumple con el criterio: La actividad puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
2. Bajo Nivel: La actividad tiene alguna relevancia, pero otra actividad puede estar incluyendo lo que mide este.
3. Moderado nivel: La actividad es relativamente importante.
4. Alto nivel: La actividad es muy relevante y debe ser incluida.

VIABILIDAD

La actividad se puede llevar a cabo

1. No cumple con el criterio: La actividad no se puede realizar
2. Bajo Nivel: La actividad requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande para poderla realizar
3. Moderado nivel: Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos de la actividad.
4. Alto nivel: La actividad se puede realizar

PLANTILLA PARA CALIFICACIÓN DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ _____

FECHA _____

DIMENSIÓN	ACTIVIDAD	SUFICIENCIA Las actividades que pertenecen a una misma dimensión son suficientes.	COHERENCIA La actividad tiene relación lógica con la dimensión que se está midiendo	RELEVANCIA La actividad es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	CLARIDAD La actividad se comprende fácilmente.	VIABILIDAD La actividad se puede llevar a cabo	OBSERVACIONES
ESCUCHA EFICAZ	1. Taller de habilidades comunicativas (Interacción con el otro, con video)	3	4	4	4	4	Desde una experiencia es importante que los participantes tengan situaciones que favorezcan la autoevaluación y la capacidad de autoevaluarse en esta dimensión. Por ello hay que generar que utilicen el impacto de la comunicación no verbal y el uso del parafraseo.
	2. Taller de comunicación eficaz en el aula (por medio de una historietas)		4	4	3	4	
	3. Taller Barreras entre el que escucha y el que habla (Con un cuestionario)		4	4	3	4	
	4. Taller comportamiento Extra verbal (por medio de un cuestionario)		4	4	4	4	
BARRERAS DE LA COMUNICACION	2. Taller proyecto de comunicación y convivencia (Exposición con video)	3	4	4	4	4	
	3. Ponencia "La comunicación y la calidad educativa" Día E		4	4	4	4	
	5. Diseño de mensajes en cartelera, equipos de		4	4	4	4	

	cómputo y páginas web que resalten los valores, principios institucionales y el uso adecuado del lenguaje.							
	6. Conversatorio con los representantes del consejo estudiantil y docentes para analizar el lenguaje verbal y no verbal que manejan los estudiantes en el colegio.		4	4	4	3		Sería interesante la reconstrucción de un diccionario creado por los estudiantes sobre sus modismos y elementos del lenguaje como primer paso mismo del Conversatorio
ESTILOS DE MENSAJES EN EL MANEJO DEL CONFLICTO	1.Taller historias de vida (Reconocer la identidad de las personas y como ellas asumen el conflicto). Por medio de mapa conceptual	4	4	4	4	4		
	2.Taller de manejo y resolución de conflictos (El lenguaje de la negociación).		4	4	4	4		
	3.Taller convivencia en espacios virtuales (Creación de un espacio virtual de discusión)		4	4	4	4		
	4.Taller redes sociales y comunicación (ciberacoso y redes sociales) en el aula de sistemas.		4	4	4	4		
	5. El docente y las profesiones asistenciales.		4	4	4	4		

Bogotá D.C., 8 de abril de 2016

Antonio José Tibocho Juliao
Coordinador Convivencia Jornada Tarde.
IED Nidia Quintero de Turbay
Bogotá D.C.

Asunto: Juicio de Expertos

Respetado coordinador:

Teniendo en cuenta su solicitud de apoyar la revisión de la propuesta de intervención formulada como parte del trabajo investigación PROPUESTA EN CLAVE RELACIONAL, COMO ESTRATEGIA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA COMUNICACIÓN EN EL COLEGIO NYDIA QUINTERO DE TURBAY, PARA OPTAR POR EL TITULO DE Maestría en Dirección y gestión de Instituciones Educativas de la Universidad de la Sabana.

Considero que su propuesta es una intervención que en la mayoría de las dimensiones son suficientes, las actividades son coherentes, claras, relevantes y viables. Sin embargo, sugiero direccionarlas a ser más lúdicas, que permitan al estudiante y a los docentes reconocer como dichos elementos pueden favorecer no solo su vida escolar sino otros ámbitos lo cual genera mayor interés por adquirir y mejorar dichas dimensiones. Adicional desde mi experiencia cuando se busca mejorar la comunicación y la resolución de conflictos es necesario también entrenar las habilidades sociales y la empatía.

En cuanto a la relación y el uso que da de las TIC considero se podría incluir la importancia de ser responsable en el uso de estas nuevas herramientas de la comunicación y como desde los diferentes roles se puede aportar en hacer de la red un espacio de comunicación más seguro y menos hostil para los adolescentes.

Cordialmente,



Magda J Pinto G
Consultora Programa Hermes
Plan Educa
Cámara de Comercio de Bogotá

PLANILLAS JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar la PROPUESTA DE INTERVENCIÓN que hace parte de la investigación titulada "PROPUESTA EN CLAVE RELACIONAL COMO ESTRATEGIA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA COMUNICACIÓN EN EL COLEGIO NYDIA QUINTERO DE TURBAY". La evaluación de la propuesta es de gran relevancia para lograr cambios significativos en la institución; aportando tanto al área de orientación, como a las coordinaciones de convivencia y académica. Agradecemos su valiosa colaboración.

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ:

MIRIAM LORENA SCA MORA

FORMACION ACADEMICA

LICENCIADA EN EDUCACION BASICA CON ENFASIS EN INGLES
CANDIDATA A MAGISTER EN INFORMATICA EDUCATIVA

AREAS DE EXPERIENCIA

PROFESIONAL EDUCACION BASICA CON ENFASIS EN INGLES

TIEMPO EXPERIENCIA

10 AÑOS

CARGO ACTUAL

DOCENTE SEO BOGOTÁ

INSTITUCION

IED NYDIA QUINTERO DE TURBAY

CATEGORIA CALIFICACIÓN ACTIVIDAD**SUFICIENCIA**

Las actividades que pertenecen a una misma dimensión son suficientes.

1. No cumple con el criterio: Las actividades no son suficientes para evaluar la dimensión
2. Bajo Nivel Los actividades miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total
3. Moderado nivel Se deben incrementar algunas actividades para poder evaluar la dimensión completamente.
4. Alto nivel Las actividades son suficientes

CLARIDAD

La actividad se comprende fácilmente, el lenguaje utilizado es el adecuado;

1. No cumple con el criterio: La actividad no es clara
2. Bajo Nivel: La actividad requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
3. Moderado nivel: Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos de la actividad.
4. Alto nivel: La actividad es clara, tiene semántica y sintaxis adecuada.

COHERENCIA

La actividad tiene relación lógica con la dimensión que está midiendo.

1. No cumple con el criterio: La actividad no tiene relación lógica con la dimensión
2. Bajo Nivel: La actividad tiene una relación tangencial con la dimensión.
3. Moderado nivel: La actividad tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo.
4. Alto nivel: La actividad se encuentra completamente relacionada con la dimensión que está midiendo.

RELEVANCIA

La actividad es esencial o importante, es decir debe ser incluida.

1. No cumple con el criterio: La actividad puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
2. Bajo Nivel: La actividad tiene alguna relevancia, pero otra actividad puede estar incluyendo lo que mide este.
3. Moderado nivel: La actividad es relativamente importante.
4. Alto nivel: La actividad es muy relevante y debe ser incluida.

VIABILIDAD

La actividad se puede llevar a cabo

1. No cumple con el criterio: La actividad no se puede realizar
2. Bajo Nivel: La actividad requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande para poderla realizar
3. Moderado nivel: Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos de la actividad.
4. Alto nivel: La actividad se puede realizar

PLANTILLA PARA CALIFICACIÓN DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ _____

FECHA _____

DIMENSIÓN	ACTIVIDAD	SUFICIENCIA Las actividades que pertenecen a una misma dimensión son suficientes.	COHERENCIA La actividad tiene relación lógica con la dimensión que se está midiendo	RELEVANCIA La actividad es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	CLARIDAD La actividad se comprende fácilmente.	VIABILIDAD La actividad se puede llevar a cabo	OBSERVACIONES
ESCUCHA EFICAZ	1. Taller de habilidades comunicativas (interacción con el otro, con video)	4	4	3	4	4	Una de sus fortalezas es que evidencia la interacción con los diferentes individuos del aula educativo (entorno), ¿son los talleres parte del diagnóstico? Si la intervención se limita a la reflexión sobre la actividad, ¿esto es suficiente para lograr un cambio de fondo?
	2. Taller de comunicación eficaz en el aula (por medio de una historieta)		4	3	3	4	
	3. Taller Barreras entre el que escucha y el que habla (Con un cuestionario)		4	3	4	4	
	4. Taller comportamiento Extra verbal (por medio de un cuestionario)		4	3	3	4	
BARRERAS DE LA COMUNICACION	2. Taller proyecto de comunicación y convivencia (Exposición con video)	4	4	4	4	4	Se podría llevar a cabo un único taller que se complemente con la percepción de la realidad mayor valoración al hacer énfasis en la necesidad de establecer vínculos y mensajes claves de comunicación entre los diferentes estamentos con un mismo propósito.
	3. Ponencia "La comunicación y la calidad educativa" Día E		4	3	4	4	
	5. Diseño de mensajes en cartelera, equipos de						

	cómputo y páginas web que resalten los valores, principios institucionales y el uso adecuado del lenguaje.	4	4	4	4	Las canales auditivos y visuales son estrategias para lograr llamar la atención, claro como lograr un cambio de parte de la comunidad?
	6. Conversatorio con los representantes del consejo estudiantil y docentes para analizar el lenguaje verbal y no verbal que manejan los estudiantes en el colegio.	4	4	4	4	Será optima encontrar la viabilidad de hacer este tipo de conversatorios al interior de cada uno de los cursos, o individuos dentro del proyecto.
ESTILOS DE MENSAJES EN EL MANEJO DEL CONFLICTO	1. Taller historias de vida (Reconocer la identidad de las personas y como ellas asumen el conflicto). Por medio de mapa conceptual	4	4	4	4	Es bastante pertinente.
	2. Taller de manejo y resolución de conflictos (El lenguaje de la negociación).	4	4	4	3	No es evidente la implementación aunque si su objetivo y relevancia.
	3. Taller convivencia en espacios virtuales (Creación de un espacio virtual de discusión)	4	4	3	4	No hay claridad en la herramienta y de su funcionalidad depende el logro del objetivo. Incluir la manera de hacer seguimiento a los participantes.
	4. Taller redes sociales y comunicación (ciberacoso y redes sociales) en el aula de sistemas.	4	4	4	4	Es pertinente para la generación actual.
	5. El docente y las profesiones asistenciales.	4	2	3	4	Es fundamental lograr una verdadera red de trabajo colaborativo entre los docentes. Infelizmente las reflexiones no son suficientes. Buscar otro tipo de estrategias sería lo ideal.