

**UNIVERSIDAD ANDINA SIMÓN BOLÍVAR
SEDE ECUADOR**

MENCIÓN: GERENCIA EDUCATIVA

PROGRAMA: MAESTRÍA EN GERENCIA EDUCATIVA

**TEMA: FORMULACIÓN, APLICACIÓN Y EVALUACIÓN
DEL PLAN DE CAPACITACIÓN PARA MEJORAR LAS
RELACIONES INTERPERSONALES DE DOCENTES.**

DIRECTOR DE TESIS: DR. JUAN SAMANIEGO

AUTORA: LILIAN EUGENIA MÉNDEZ TOSCANO

QUITO - ECUADOR

Fecha: 06 -07-2010

AUTORIZACIÓN

Al presentar esta tesis como uno de los requisitos previos para la obtención del grado de magíster de la Universidad Andina Simón Bolívar, autorizo al centro de información o a la biblioteca de la universidad para que haga de esta tesis un documento disponible para su lectura según las normas de la universidad.

Estoy de acuerdo en que se realice cualquier copia de esta tesis dentro de las regulaciones de la universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica potencial.

Sin perjuicio de ejercer mi derecho de autor, autorizo a la universidad Andina Simón Bolívar la publicación de esta tesis, o de parte de ella, por una sola vez dentro de los treinta meses después de su aprobación.

Lilian Eugenia Méndez Toscano
2009-08-31

RESUMEN

El presente trabajo de investigación procura dar respuestas válidas a la problemática generada por un mal manejo de las relaciones interpersonales de los docentes que integran la Institución Escolar.

En este contexto y de manera específica hablaremos de los conflictos que se han generado en la Escuela Concentración Deportiva de Pichincha, al percibir un ambiente de intolerancia entre los docentes de la institución, debido a falencias en las interrelaciones; resulta interesante poner de relieve uno de los conflictos que como ejemplo se presenta desde años atrás y es, el que se produce por las relaciones interpersonales tirantes con el tutor del departamento psicopedagógico, ocasionándose una confusión en los roles que debe cumplir cada profesional en sus diversos espacios laborables, con los niños que poseen necesidades educativas especiales, sin el cumplimiento de las recomendaciones psicopedagógicas y el irrespeto a los horarios para el desarrollo de las capacidades en este grupo de niños.

Se ha sostenido y se pone de manifiesto por parte de algunos profesionales que este conflicto se agudizó por la falta de capacitación en el manejo de las relaciones interpersonales que generan malestar entre algunos docentes. Para aquello proponemos la formulación, aplicación y evaluación de un plan de capacitación en el manejo de relaciones interpersonales.

DEDICATORIA

El trabajo elaborado, lo dedico con mucho cariño a los maestros de mi patria, que con su esfuerzo y convicción de que la mejor manera de llegar a la calidad educativa es, siendo parte de la solución y no del problema, con la convicción de mantenerse en la lucha por el progreso de la juventud y la niñez ecuatoriana.

A los miembros de la comisión de Bélgica los cuales supieron valorar mis esfuerzos académicos y contribuyeron al logro de mi realización profesional mediante su apoyo económico y moral.

A la Universidad Andina Simón Bolívar por procurar la mejor capacitación y perfeccionamiento de mis aptitudes y conocimiento del mundo educativo.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por su fuerza y apoyo en cada uno de los retos académicos que cumplí durante todo el proceso educativo, a su bendición en la salud e inteligencia que me permitió la feliz consecución de la tesis propuesta.

A mi Madre por su apoyo incondicional en cada una de las etapas estudiantiles, por su buen ejemplo y su fortaleza.

A mis amigos quienes durante este periodo supieron extenderme su mano para ayudar a salvar las dificultades y lograr el éxito deseado en las diversas luchas de mi vida estudiantil.

INDICE

Resumen	3
Dedicatoria	4
Agradecimiento	5
Índice	6
Introducción	7
Objetivos	9
Justificación	10
CAPITULO I: Detectar las Manifestaciones Conflictivas en los Docentes	
1.1 Determinar la Información	13
1.2 Procedimientos y utilización de Instrumentos	14
1.3 Registro de la Información	15
1.4 Factores que justifican la Información	16
1.5 Perfil de entrada de las manifestaciones conflictivas de los docentes	17
CAPITULO II: Formulación y Aplicación del Plan de Capacitación.	
2.1 Descripción de la Formulación del Plan de Capacitación	21
2.2 Descripción de la forma como se ejecuto la Capacitación.	27
2.3 Evaluación de la Aplicación de la capacitación a Docentes	30
2.4 Relaciones interpersonales	34
2.5 Manifestaciones conflictivas	40
2.6 Comunicación Asertiva	44
2.7 Autoestima en e Docente	46
2.8 Inteligencia Emocional	49
2.9 El Conflicto	51
2.10 Práctica de la Ética	54
2.11 El manejo del Estrés	56
CAPITULO III: Evaluación del Plan de Capacitación	
3.1 Plan Para Recoger la Información para la Evaluación.	59
3.2 Fundamentación y justificación de las técnicas utilizadas.	60
3.3 Análisis e Interpretación de los resultados recogidos.	62
3.4 El perfil de salida de las manifestaciones de los Docentes.	72
CONCLUSIONES	
1.-Calidad de la Información	73
2.-De los objetivos de la investigación	74
3.-De la organización Institucional frente a su problemática	74
Bibliografía	
Anexos	76
	78

INTRODUCCIÓN

Las instituciones educativas están constituidas por personas que enfrentan una serie de conflictos y choques en las relaciones personales, debido a que los seres humanos somos diferentes y que podemos no coincidir en formas de ser, de pensar y de actuar. El problema de investigación en estudio es: ¿La formulación, aplicación y evaluación del plan de capacitación para la solución de conflictos dirigido a los docentes de la Escuela Concentración Deportiva de Pichincha, logrará mejores relaciones interpersonales en la institución?. Para lo cual se siguió un proceso que consta de tres momentos:

El primer momento de investigación (perfil de entrada de los docentes) nos acercará a la realidad de los conflictos más relevantes, que servirán para poder enfocarnos en aquellos conflictos prioritarios de acuerdo a los resultados de mi investigación.

El segundo momento corresponde a la formulación y aplicación del plan de capacitación en los docentes.

El tercer momento a la evaluación final del plan.

Es necesario no confundir el problema de investigación, con los conflictos que la institución posee como tal, ya que estos son parte del objeto de estudio de la investigación anteriormente referida.

En la institución predomina el conflicto de las malas relaciones interpersonales entre los docentes, los mismos que manifiestan en su mayoría, que se debe a una falta de capacitación en las relaciones humanas.

En el caso de la Escuela Concentración Deportiva de Pichincha, no existe una medida para mejorar las situaciones de fricción del equipo docente. Por lo que la aplicación del Plan de capacitación propuesto será una experiencia que contribuirá a que los docentes adquieran actitudes asertivas frente a los conflictos que se presentan en su medio laboral.

OBJETIVO GENERAL

Contribuir a la solución de conflictos de las relaciones interpersonales en los docentes de la Escuela Concentración Deportiva de Pichincha.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Detectar los principales conflictos que producen malestar en los docentes de la Escuela Concentración Deportiva de Pichincha.
2. Capacitar a los docentes en el manejo adecuado de los conflictos detectados como prioritarios para ser tratados.
3. Determinar los resultados e impactos obtenidos de la aplicación del plan de capacitación para validar su eficacia.

JUSTIFICACIÓN

Por lo tanto, habiéndose de esta manera aclarado el sentido de analizar el aspecto humano que viven los docentes de las instituciones educativas sujetos a grandes presiones como por ejemplo: responder a las demandas de los alumnos, padres de familia, autoridades y compañeros docentes en general. El docente llega a ser el blanco de estas presiones al experimentar un desgaste emocional superior a sus posibilidades humanas, que afecta su equilibrio emocional en ciertos momentos y se ve reflejada en su salud psicológica, humana y ética en gran medida; por lo tanto el docente se hace vulnerable a conflictos provocados por un almacenamiento de energía negativa que no puede ser canalizada adecuadamente.

Sin embargo el maestro es visto como un profesional donde la prioridad es su suficiencia académica dejando de lado su aptitud humana, psicológica y ética, para quien no existen iniciativas de capacitación acorde a las exigencias humanas, psicológicas y morales de su ejercicio profesional, que procuren posturas como aquella de mantener el equilibrio emocional y planes de prevención a posibles conflictos cuando se enfrenta al reto de interactuar con los demás. Dichos conflictos en mucho de los casos están generados por una reacción a ese desgaste emocional al que se ve sometido diariamente el docente, al lidiar permanentemente con un sinnúmero de problemas de interrelación y de otra índole que se producen en el medio laboral.

En consecuencia, toda vez que es importante rescatar un estudio realizado al magisterio años atrás para el programa de docentes que debieran acogerse a la jubilación voluntaria que ofrecía el gobierno y este señalaba que

un 80 % aproximadamente de docentes presentaban algún tipo de trastorno emocional, psicológico y hasta la presencia de patologías de tipo mental en algunos casos. Simultáneamente, con el desgaste psíquico al enfrentar el ruido y bullicio diario elevando niveles de ansiedad que a lo largo del ejercicio de la docencia producía cuadros de estrés, presión alta, fácil irritabilidad y desajuste emocional. etc. Esta realidad despertó en mí la preocupación por establecer una alternativa de cooperación, asistencia e intervención que contribuya a prevenir este tipo de conflictos que pueden desencadenar situaciones insostenibles de agresividad, irrespeto y llegar hasta la violencia en la convivencia docente, con el único afán de mejorar las relaciones interpersonales de los docentes mediante la formulación aplicación y evaluación del Plan de Capacitación.

Es requisito de la esencia establecer una investigación exploratoria en la Escuela Concentración Deportiva de Pichincha, ubicada al sur de la ciudad de Quito en la Ciudadela Santa Anita.

Hasta ahora no se ha abordado este tema en la institución, pese a que se han detectado situaciones conflictivas que afectan las relaciones interpersonales. El presente estudio es importante para contribuir a mejorar las relaciones internas dentro del establecimiento.

El trabajo investigativo se encuentra fundado en perseguir y abrir un espacio para tratar esa parte humana oscura que siempre ha estado presente en las relaciones profesionales, pero que no se ha enfrentado con honestidad y responsabilidad en la mayoría de instituciones educativas.

Propongo esta alternativa como medio para tratar de solucionar los conflictos humanos. A continuación se construye el marco teórico con los conceptos y teorías que respaldan la propuesta.

CAPÍTULO I

Este capítulo pretende, ampliar todos los elementos que contribuyeron a cumplir el objetivo específico planteado, que a continuación manifiesto: detectar los principales conflictos que producen malestar en las relaciones de los docentes de la Escuela Concentración Deportiva de Pichincha.

1.1 DETERMINAR LA INFORMACIÓN

Me permito sugerir que el trabajo investigativo se inició con el levantamiento de datos para lo cual realicé una selección de las técnicas e instrumentos que me permitieron recoger dicha información para ratificar, que las relaciones interpersonales en la Escuela Concentración Deportiva, se encuentran en un estado anómalo.

Ahora bien, esta información, fue recogida de los actores de la institución como autoridades, psicólogo y docentes. En primer momento, se realizó un grupo focal en el que intervinieron el Sr. Director, psicólogo, maestro y alumno. Se dió paso a la obtención de información de las opiniones de todos los docentes mediante encuestas y entrevistas.

El resultado de este estudio reveló falencias en las relaciones interpersonales en diversos aspectos como: desatinos tanto en la relación interpersonal, como en la comunicación entre ellos, actitudes de intolerancia y confrontación continua, además del incumplimiento de obligaciones, una baja autoestima bastante notoria. Esta información se obtuvo de las diversas opiniones de los 20 docentes que integran la Escuela Concentración Deportiva de Pichincha.

1.2 PROCEDIMIENTOS Y UTILIZACIÓN DE INSTRUMENTOS

De aquí resulta que, hice uso de varios procedimientos para recoger las percepciones diversificadas de los actores de la Institución:

-UN GRUPO FOCAL: en el que intervinieron el señor Director, Psicólogo, maestro, alumno.

DIRECTOR:

-Entrevistas: 2 entrevistas. Una estructurada y otra no estructurada

-Encuestas: 1 encuesta (ANEXO3)

PSICOLOGO:

-Entrevistas: 2 entrevistas. Una estructurada y otra no estructurada

-Encuestas: 1 encuesta (ANEXO3)

20 Docentes:

-Entrevistas: 2 (ANEXO 6). Una estructurada y otra no estructurada

-Encuesta: 1 (ANEXO 2)

En este punto conviene recordar que, con hechos, comportamientos, actitudes del equipo docente, el diseño de investigación es cualitativo.

Se pretende, comprender fenómenos humanos en donde están inmiscuidos obviamente, las relaciones interpersonales y los conflictos que se producen entre los docentes.

Igualmente trato de identificar la naturaleza profunda de las realidades, su sistema de relaciones de unos con otros.

El alcance de la investigación, está basada en aquella denominada: tipo de investigación /acción, en la que pretendo, por una parte y a la vez, averiguar la existencia y la naturaleza de los conflictos, estableciendo con los propios docentes, una propuesta de cambios positivos en las relaciones

interpersonales y de esta manera, disminuir la alineación de conflictos entre los docentes del plantel. Propuesta que contribuirá a desarrollar un plan de capacitación, en tres momentos específicamente definidos como lo son: Formulación, aplicación, evaluación.

1.3 REGISTRO DE LA INFORMACIÓN

La información obtenida ha sido debidamente registrada en los siguientes formatos:

-Guión del grupo focal: cuestionario (Anexo 1)

-Guión de encuesta 1: Manifestaciones conflictivas dirigida a los docentes.

(Anexo2)

-Guión de encuesta 2: Manifestaciones conflictivas dirigida a las autoridades.

(Anexo 3)

-Guión de entrevista: al señor Director

(Anexo 4)

-Guión de entrevista: al Psicólogo

(Anexo 5)

-Guión de entrevista: a los docentes

(Anexo 6)

-Fichas

Mediante la aplicación de procedimientos e instrumentos, que sirvieron de base para la propuesta y estudio del presente tema, pude obtener información que me permitió distinguir, un estado anómalo en la ya mencionada institución, en donde claramente logré avistar que son varios factores que van en detrimento del avance humano y profesional de los miembros de la Institución.

1.4 FACTORES QUE JUSTIFICAN LA INFORMACIÓN:

1.4.1 EMOCIONALES: Desconocimiento de cómo se produce, el desarrollo de las emociones en el individuo, sus manifestaciones, sus consecuencias y la manera de controlar el desbordamiento de las mismas. Ese desgaste producido al enfrentar los retos de la vida docente que sin duda, elevan los niveles de estrés en los docentes que se manifiestan en diferentes signos como: la irritabilidad, el mal genio, la intolerancia, la agresividad y por tanto muestras de ansiedad.

1.4.2 PEDAGÓGICOS: La falta de fundamentos teóricos en el manejo pedagógico, en relación a cómo se debería enseñar o tratar a los niños que poseen necesidades educativas especiales. Y por otra parte, la necesidad de que exista un asesoramiento pormenorizado de la realidad educativa de los niños en recuperación, en contraste con los estándares exigidos por los docentes.

1.2.3 ÉTICOS: No puede perderse de vista que el trajín del trabajo, hace posible que se olviden los principios de la ética y queden guardados en la memoria, por tanto es menester volverlos a recordar y motivar diariamente a la práctica de estos.

1.4.4 ECONÓMICOS:

Me permito sugerir, que esté factor es determinante para el desarrollo profesional del docente, ya que muchos de ellos, debido a la necesidad de incrementar sus ingresos se ven avocados a laborar en otras instituciones por la mañana, con el único fin de mejorar su continua subsistencia, que les permita de esta manera sobrellevar su escasa economía, razón por la cual; se vuelve dificultoso lograr un consenso en cuanto al tiempo que disponen los

docentes y que sin duda alguna, contribuiría a la capacitación para el mejoramiento de las relaciones interpersonales o de otra índole.

1.4.5 POLÍTICOS: Para concluir, el trabajo docente está condicionado a una dirigencia que se ocupa tan sólo de avances o conquistas salariales, pero que se ve limitada a la participación de seminarios de capacitación, los mismos que son poco comunes y de aquellos que son organizados, se ha podido observar en los últimos años que la asistencia ha sido escasa, dando como resultado no sólo la falta de contribución que nos permita lograr el mejoramiento humano, sino también una actitud cerrada frente a otras alternativas de capacitación que no viniera de esta dirigencia, lo cual constituye una regresión profesional y humana considerable, ya que ni capacitan ni dejan capacitar a los docentes. Antes no se hizo nada para corregir esta situación, por lo tanto decidí que era el momento adecuado para aportar en el mejoramiento de las relaciones interpersonales de los docentes involucrados en el tema de esta investigación y de esta manera contribuir al avance de la calidad educativa que se debería impartir en la Escuela Concentración Deportiva de Pichincha.

El resultado final de la información recogida fue la construcción del perfil de entrada de las manifestaciones conflictivas de los docentes.

1.5.- PERFIL DE ENTRADA DE LAS MANIFESTACIONES CONFLICTIVAS DE LOS DOCENTES DE LA ESCUELA CONCENTRACIÓN DEPORTIVA DE PICHINCHA

Habría sido de esperar, que con la participación de los docentes quienes han sido los protagonistas de este perfil, elaborado en base a la investigación realizada mediante la aplicación de entrevistas, encuestas, lo que ha permitido

evidenciar el perfil de entrada de las manifestaciones conflictivas de los docentes de la Escuela Concentración Deportiva de Pichincha .A través de la cual hemos obtenido las siguientes características que engloban el perfil investigado.

- Temerosos al cambio
- Actitudes de intolerancia y confrontación
- Evidencian ser un grupo fragmentado en sub grupo
- Poseen poca comunicación, discusiones acaloradas.
- Poseen relaciones amigables solo entre algunos.
- Rasgos de egoísmo, indiferencia, individualismo.
- Desunión y baja sinceridad, falta de amistad.
- Falsas apreciaciones por desconocimiento de unos a otros y malos entendidos.
- Evidencian irrespeto y falta de tolerancia entre algunos docentes
- Falta de comprensión y apertura a las posiciones y roles de algunos compañeros.
- Poseen diferencias por posiciones rígidas y cierto grado de oposición al Director.
- Hipocresía y falta de compañerismo.
- Poseen diálogo entre los varones más que con las mujeres.
- Poseen actitudes conformistas y con resistencia a llegar acuerdos.
- Incumplimiento en sus obligaciones profesionales.

- Evidencian problemas en su autoestima.
- Se puede apreciar claramente la existencia de celos profesionales
- Se refleja un individualismo y malas relaciones, cada quién se maneja por su lado.

1.5.1.- RESOLUCIONES:

La característica crítica entre los docentes tiene que ver con las malas relaciones interpersonales y bajos niveles de comunicación, integración, conocimiento y confianza entre todos los docentes, se evidencia la presencia de subgrupos bien afianzados y con poca flexibilidad y apertura para socializar con los demás, se percibe individualismo por parte de los docentes que ya laboran años atrás, con respecto a los nuevos docentes que desconocen la forma en que se maneja el desenvolvimiento dentro del plantel.

Consecuentemente, la dificultad inadvertida que se presenta, está en la falta de comprensión de los maestros para manejar grupos de niños, es especialmente con aquellos que ostentan necesidades educativas especiales, lo cual genera conflictos con el maestro del programa de Apoyo psicopedagógico; quién, pide una aclaración de su espacio para realizar sus respectivas funciones; debido a que no absorbe la colaboración y valía del rol que desempeña por parte de algunos docentes.

Creemos con mayor razón en la incapacidad de llegar a grandes acuerdos, cuando se trata de organizar algún curso de capacitación que

contribuya y esté encaminado en beneficio de los maestros /as de nuestra institución. Los docentes expresan la gran necesidad de un progreso en sus relaciones interpersonales mediante un curso de relaciones humanas y la dirección de los conflictos, mismos que contribuirán a dispersar las molestias que el personal docente acarrea. Con miras al fortalecimiento, existe la oportunidad de mejorar capacitándose y mostrar un cambio de actitud que con el pasar de los años se ha convertido en conformista e individualista.

Señalo también que, al finalizar esta primera etapa investigativa, se plantea la necesidad de diseñar un plan de acuerdo a las necesidades de capacitación encontradas en el perfil de entrada acerca de manifestaciones conflictivas que aparecen en los docentes de la Escuela Concentración Deportiva de Pichincha entre ellas mencionare las detectadas para trabajar en relaciones humanas, comunicación, inteligencia emocional, autoestima, práctica de la ética profesional, manejo de conflictos y del estrés.

CAPÍTULO II

Debemos sin embargo distinguir que este capítulo se refiere a la formulación y aplicación del plan de capacitación para mejorar las relaciones interpersonales y relata la base teórica, que responde a las necesidades de capacitación de los docentes del plantel.

2.1.- DESCRIPCIÓN DE LA FORMULACIÓN DEL PLAN DE CAPACITACIÓN

PLAN DE CAPACITACIÓN DOCENTE:

1. DISEÑO

1. Se ha llegado a establecer la necesidad de nombrar una comisión idónea para diseñar, planear, ejecutar y evaluar el plan de capacitación docente: Comisión psicopedagógica integrada por la investigadora psicopedagógica y tutoras de área.
2. La Comisión deberá elaborar un diagnóstico de acuerdo a las necesidades de la institución: entrevistas sobre los conflictos entre docentes.
3. Examinar el principio de corresponsabilidad y priorizar las necesidades de capacitación de los docentes: priorizar la falta de conocimiento en el uso de relaciones humanas adecuadas para la comunicación, integración, y autoestima de los docentes de la institución.

4.-PROPOSITOS:

- a) Cognitivos: Desarrollar competencias en los docentes para que se comuniquen, piensen, investiguen las formas de reaccionar utilizando la inteligencia emocional y la tolerancia.
- b) Procedimentales: Fomentar en los docentes diálogos cortos y técnicas de relaciones humanas, comunicación, integración grupal y autoestima.
- c) Actitudinales: Concienciar en los docentes el gusto por la colaboración y expresión respetuosa frente a los diferentes puntos de vista, desempeños profesionales, roles, espacios que llevan a cabo los docentes que integran la institución.

5.-CONTENIDOS:

- a) Cognitivos: Análisis y síntesis de las propuestas del manejo de la inteligencia emocional para un mejor desempeño profesional y humano.
- b) Procedimentales: Manejo de las técnicas de relaciones humanas para el mejoramiento de la comunicación, integración y autoestima entre docentes.
- c) Actitudinales: Expresión libre de los afectos, sentimientos, actitudes, temores frente a los niveles de dificultad durante el diario vivir de la convivencia en la institución.

6.-ESTRATEGIAS

- a) Formar grupos de ínter aprendizaje
- b) Proyección de documentales, videos, películas de situaciones que explican el buen manejo de las relaciones humanas para alcanzar

niveles óptimos de integración y comunicación entre los diversos grupos sociales.

c) Observación en el aula a cada docente.

(PASO SIGUIENTE LA MATRIZ DE CAPACIDADES)

Esta matriz fue construida con el propósito de evidenciar los progresos de los docentes en el manejo de sus relaciones interpersonales. (Véase matriz Pág.26)

7.-PLANIFICACIÓN

- a) Establecer los objetivos del curso: resaltar las habilidades que los docentes deben adquirir al final del plan de capacitación.
- b) Delimitar los objetivos de cada sesión: analizar los objetivos del curso del plan de capacitación para elegir la temática y las áreas que se van a tratar.
- c) Establecer las estrategias de la capacitación.: medidas tácticas para lograr los objetivos
- d) Diseñar las actividades de acuerdo a cada una de las estrategias: charlas, lecturas, proyección de películas o un caso real.
- e) Delimitar el tiempo: 2 talleres por trimestre con una duración de una jornada de trabajo.
- f) Establecer los recursos que se van a utilizar: Plan de costos
- g) Ejecutar el presupuesto para las actividades de capacitación

8.-EJECUCIÓN

- a) Socialización del plan de capacitación con la comunidad educativa (seminario-taller)

- b) Contar con el auspicio financiero de las diferentes organizaciones que nos apoyan.
- c) Desarrollar las estrategias definidas en la planificación.

9.-EVALUACIÓN

- a) Se identificarán las habilidades nuevas que el personal ha adquirido mediante las planificaciones de trabajo, observaciones de clase, debates entre compañeros
- b) Verificar la aplicación de la temática asimilada en el taller.
- c) Determinar cuántos docentes hacen uso de los conocimientos adquiridos en la capacitación.
- d) Preparar una encuesta para obtener los resultados de la capacitación y evaluarla.

3.- MATRIZ DE DESEMPEÑO DEL DOCENTE

COMPETENCIAS	1ra. ETAPA		2da. ETAPA		3ra. ETAPA	
ÁREA PROFESIONAL	DESEMPEÑO	CONTENIDO	DESEMPEÑO	CONTENIDO	DESEMPEÑO	CONTENIDO
Manejo de sus relaciones humanas Ejecuta sus conversaciones y reuniones siguiendo actitudes de respeto y tolerancia que conduce a un nivel de comunicación asertiva en los docentes. ¹	1.-Identifica procesos de enseñanza aprendizaje que conducen al conocimiento del manejo de la inteligencia Emocional.	1.-Procesos de enseñanza aprendizaje para la adquisición de las teorías de la inteligencia emocional.	1.-Aplica procesos que conducen a la apropiación de conocimientos de las técnicas de relaciones humanas en los docentes.	1.-investigación en acción en el medio escolar en el manejo de las relaciones humanas entre los docentes.	1.-Evalúa lo cognitivo, lo procedimental y lo actitudinal del proceso de enseñanza aprendizaje del programa de relaciones humanas	Evaluación de las relaciones humanas de docentes en conflicto.
	2.-Maneja conocimientos sobre la enseñanza de las relaciones humanas para establecer la comunicación y tolerancia entre los docentes.	2.-Procesos pedagógicos innovadores para enseñar ejercicios prácticos de integración, comunicación y tolerancia en las relaciones humanas.	2.-Comprende los niveles de dificultad de los relaciones humanas y conflictos.	2.- identificación de dificultades de en el manejo de las relaciones humanas.	2.-Prioriza el uso de técnicas de comunicación integración y autoestima en la convivencia diaria.	2.-manual de técnicas de relaciones humanas para la convivencia escolar.
	3.-Construye significados para si mismo, para luego enseñarlos a sus estudiantes y compañeros docentes.	3.- Conocimientos científicos actualizados para lograr la eficiencia en el manejo de sus relaciones humanas.	3.-Maneja métodos y técnicas de enseñanza de la comunicación, Integración autoestima, Ética profesional en su práctica.	3.-Diseño y aplicación de estrategias para la enseñanza aprendizaje del programa de relaciones humanas.	3.-Se aproxima a los compañeros con el uso de recursos psicológicos para resolver los conflictos.	3.-Recursos psicológicos en la enseñanza del manejo adecuado de conflictos en el convivir de la docencia.
	4.-Realiza actividades de mediación en la apropiación de la expresión oral asertiva para resolver conflictos.	4.-Procesos de mediación para la solución de conflictos.	4.-Propicia diálogos cortos y largos sobre temas de interés para propiciar la comunicación con los docentes.	4.- Métodos para lograr una eficiente comunicación del docente en su medio laboral.	4.- Retroalimenta los aspectos menos afianzados para mejorar su interrelación con los demás.	4.-Procesos de recuperación de autoestima e impacto psicológico de nuestras actitudes en el medio social.

¹Mercedes Carriazo, *Formato para Capacitación en el Docente*, Quito, 2008.

2.1.1 EXPLICACIÓN DE LOS CONTENIDOS QUE SE JUSTIFICAN POR EL TIPO DE CONFLICTOS QUE SE DIAGNÓSTICARON.

Al conocer el perfil de entrada de las manifestaciones conflictivas de los docentes, elegimos el fundamento teórico que contribuya a la capacitación para mejorar las relaciones interpersonales de acuerdo a las manifestaciones conflictivas detectadas. Cada tema responde al conflicto que debe ser tratado en el grupo. A continuación citaremos los contenidos seleccionados:

Relaciones interpersonales, concepto, formación, mantenimiento y disolución componentes de las relaciones. Contribuye a conocer el desarrollo de las relaciones humanas de manera natural y sana. (Desconocimiento relaciones humanas)

Manifestaciones conflictivas en las relaciones que responden al conocimiento del mundo emocional que ejemplifican como afectan al individuo en detrimento de sus relaciones cuando no los puede reconocer y aun más no sabe controlarlos.

(Malas relaciones interpersonales)

Comunicación y autoestima en el docente indispensable para que el trabajo en las relaciones humanas se mantenga sólido y duradero en el ambiente laboral de la institución. (Falta de comunicación y baja autoestima)

Manejo de conflictos que nos da algunas alternativas para enfrentar las actitudes de intolerancia y solucionar los conflictos. (Discusiones, enemistades, inflexibilidad, egoísmo)

Teorías y terapias psicológicas que contribuyan a manejar nuestra inteligencia emocional y de esta manera procurar la estabilidad psicológica mediante ejercicios prácticos que mejoren el equilibrio en el grupo docente. (Falta de integración y armonía en el docente y sus relaciones con los demás)

2.2. DESCRIPCIÓN DE LA FORMA COMO SE EJECUTÓ LA CAPACITACIÓN

A esto debe añadirse, que en este período de organización el trabajo investigativo descrito en el primer capítulo fue la base para seleccionar la temática a tratarse de acuerdo a las manifestaciones conflictivas detectadas en el grupo docente. Y mediante la discriminación de conflictos seleccioné de acuerdo a su naturaleza por ejemplo:

- Malas relaciones humanas: seminario de relaciones humanas
- Actitudes de intolerancia: seminario en manejo de conflictos y del estrés
- Falta de comunicación: seminario en Comunicación asertiva
- Baja autoestima: seminario en Autoestima e inteligencia emocional
- Incumplimiento de obligaciones: Seminario sobre la práctica de la ética y valores

Como se ve, se procedió al estudio profundo de las temáticas a tratar en la capacitación mediante el análisis la reflexión logre resumir la esencia de cada contenido para ajustarlo al tiempo planificado a exponerse en el seminario.

El pedido general de los docentes fue que esta capacitación sea lo más práctica posible por lo cual realice el estudio de las técnicas apropiadas a cada temática a tratar y del estudio realizado, pude elegir las técnicas adecuadas para llevar a la práctica la teoría asimilada en los seminarios. (Véase anexos 10 Pág. 90)

Pero también es cierto que, el siguiente paso fue planificar el organigrama de cada capacitación planteando los temas, los objetivos, contenidos, proceso, materiales, tiempo y recursos, además de la realización

de ensayos previos a la aplicación para prever de esta manera posibles fallas en las exposiciones magistrales y en la aplicación de las técnicas de relaciones humanas las cuales debían adecuarse tanto a la realidad de los docentes como al espacio utilizado, así como el material indispensable para la ejecución óptima de las mismas.

Se dió un tiempo de entrenamiento a las personas auxiliares para realizar la capacitación con mayor diligencia. Se procedió también a la entrega de materiales, preparación de espacios y equipos, elaboración y orden de materiales a utilizar en cada técnica. Ajuste del tiempo para cada actividad acorde a la realidad.

Por eso, resumiendo se acordó una reunión de maestros para dar a conocer el informe con los resultados del estudio del perfil entrada de las manifestaciones conflictivas de los docentes y la motivación a la asistencia a la capacitación con el fin de mejorar las relaciones interpersonales. En esta reunión se observó una traba por parte de un docente quien manifestó que solo recibiría capacitación por parte de la Dirección Provincial o por la UNE.

Reflejando una falta de sujeción a la autoridad y explosividad con cierto grado de agresividad al querer imponer su criterio sobre él de los demás. De tal manera que se decidió someter a votación de todos los presentes y de manera unánime todos aceptaron y criticaron la posición poco acertada del docente, finalmente él también aceptó e integró el grupo de los docentes capacitados.

Se estableció horarios, espacios, materiales, y normas a las que deben estar sujetos los docentes, el respeto durante la capacitación, se recogió así también inquietudes del grupo y expectativas previas a la capacitación. Una de

las sugerencias del grupo, fue que exista capacitación en todos los conflictos que se les dieron a conocer en el informe.

2.3 Evaluación de la aplicación de la Capacitación

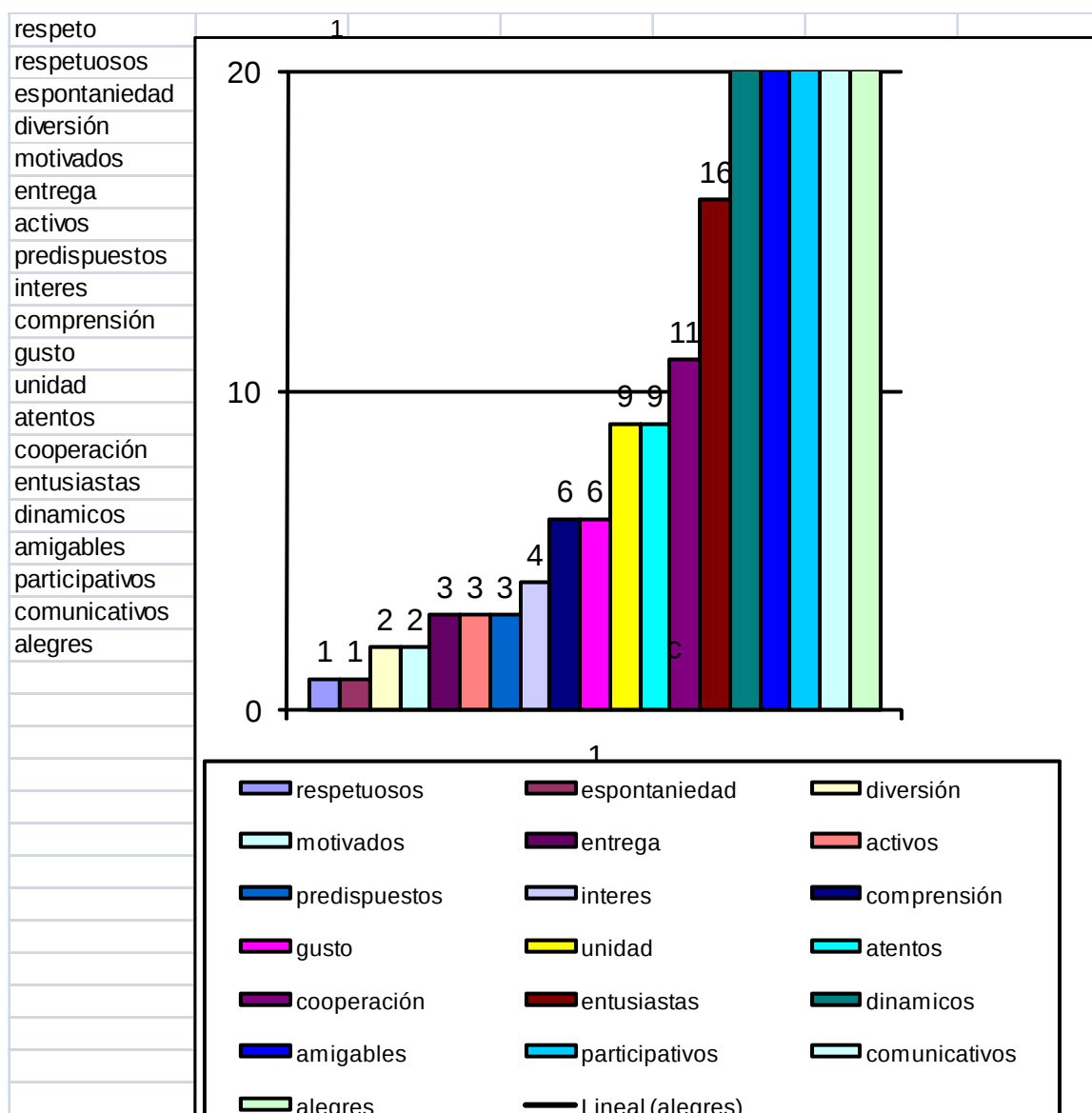
ENCUESTA: sobre los impactos a los docentes capacitados.

Se aplicó la encuesta a 20 docentes de los cuales encontraron como características evidentes en el grupo durante el proceso de capacitación las citadas en el gráfico de acuerdo a las veces que fueron mencionadas; las que obtuvieron mayor relevancia fueron:

Dinámicos, amigables, participativos, comunicativos y alegres. 20 veces seleccionadas cada una de ellas. Por los 20 docentes. Señalando un bienestar emocional y un mejoramiento en sus relaciones humanas.

1.-Cite 4 características que observe en sus compañeros durante el proceso de la capacitación de seminarios talleres.

CUADRO N° 9



Fuente: encuesta evaluación, pág.87 (anexo7)

2.-Señale 3 aspectos que han mejorado en su relación interpersonal al recibir esta capacitación.

GRAFICO 6

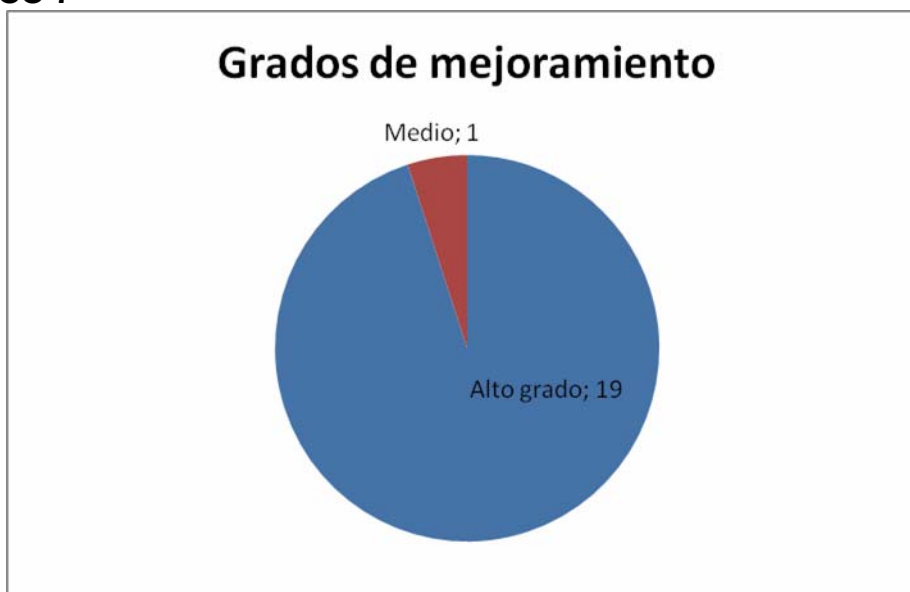


Fuente: encuesta evaluación, pág.87

Los docentes escogieron entre los aspectos de mayor relevancia en el cambio luego de la capacitación: valores, unidad y ayuda mutua.

3.- ¿En qué grado ha contribuido esta capacitación para mejorar las relaciones interpersonales del grupo docente?

GRAFICO 7

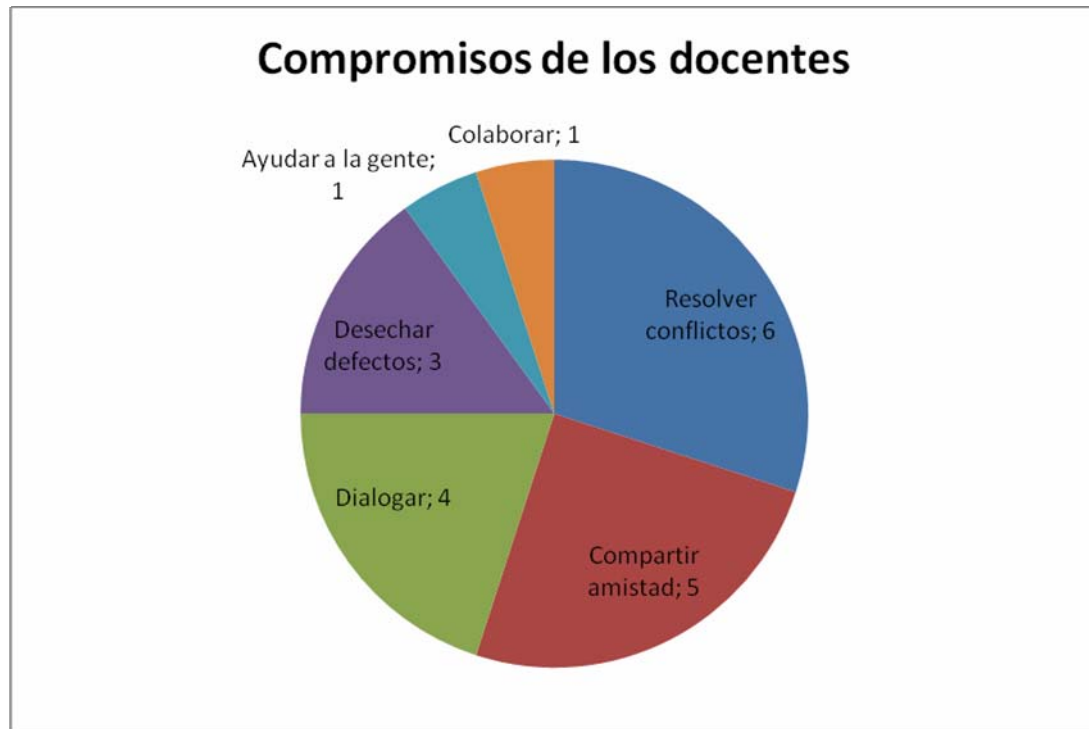


Fuente: encuesta evaluación, pág.87

La mayoría de los docentes manifestaron que el mejoramiento alcanzo un alto grado de 20 docentes 19 se inclinaron por esta opinión.

4.-Señale el compromiso que se hace así mismo para mejorar sus relaciones humanas con sus compañeros docentes.

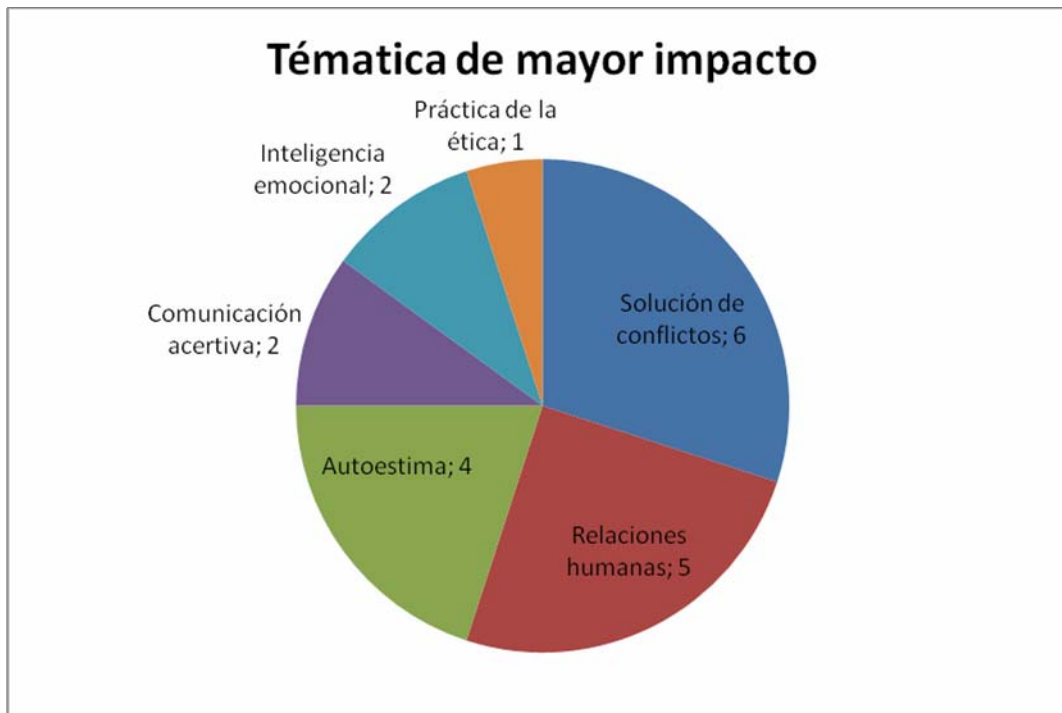
GRÁFICO 8



Fuente: encuesta evaluación, pág.87

Dentro de los compromisos mencionados con mayor número de docentes fueron resolver conflictos, compartir, amistad y dialogar.

5.- ¿Que temática fue de mayor impacto para su crecimiento personal?
GRÁFICO9



Fuente: encuesta evaluación, pág.87

La temática de mayor impacto en los docentes fue la solución de conflictos, relaciones humanas y autoestima.

6.- ¿Cree que esta capacitación ha contribuido a evitar los posibles conflictos entre sus compañeros?

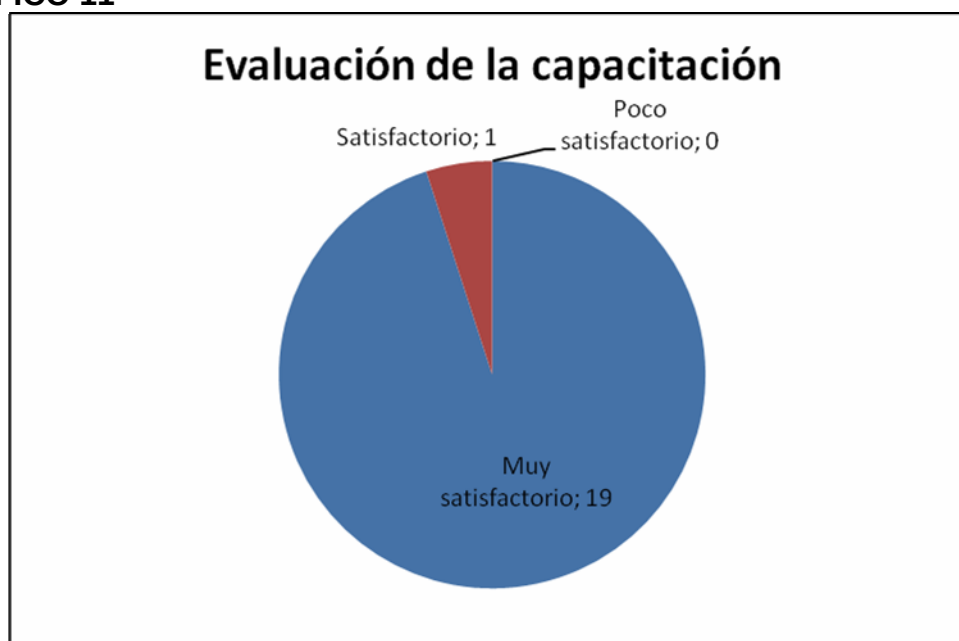
GRÁFICO 10



Fuente: encuesta evaluación, pág.87

La contribución de la capacitación tuvo gran incidencia en los docentes, 19 expresaron que fue positiva para evitar los posibles conflictos.

7.- ¿Cómo evalúa el proceso de la capacitación?
GRÁFICO 11



Fuente: encuesta evaluación, pág.87

Los docentes evaluaron como muy satisfactorio a la capacitación.

2.4-RELACIONES INTERPERSONALES

Se conoce a las relaciones interpersonales, como el conjunto de manifestaciones, actitudes, conductas, comportamientos basados en el mundo emocional del ser humano. Lo cierto es que las emociones positivas o negativas como la alegría, el amor compartido, el calor de la verdadera amistad, el fracaso, la envidia, el odio, producen reacciones en el organismo humano, ocasionando estados de salud o enfermedad. Por ello se hace necesario describir las diferentes emociones que influyen en los cambios de comportamiento de los individuos. Y que son fuente generadora de conflictos si no las conocemos, es imposible controlarlas y peor aún superarlas. Este breve análisis demuestra una visión global de lo que posiblemente experimentan los docentes en su diario vivir. Este capítulo contribuye con la

base teórica para examinar el complejo mundo de las relaciones interpersonales que son afectadas por el fluctuante devenir de nuestras emociones y como generan conflicto entre humanos.

2.3.1.- LA PSICOLOGIA SOCIAL FRENTE AL MANEJO DE LAS RELACIONES HUMANAS.

Esto, como habíamos dicho la mayor parte de la conducta social tiene lugar entre individuos que mantienen algún tipo de relación personal; parejas, amigos, parientes, compañeros de trabajo, vecinos o relación profesional, como la que existe entre médico y paciente. La mayoría de la gente que busca ayuda o entrenamiento para mejorar su conducta social quiere ayuda para mejorar sus relaciones.

Ciertamente que se podría decir que la psicología social, hasta hace poco, se ocupaba de la amistad y de la atracción interpersonal, mientras los sociólogos estudiaban el matrimonio y la familia y los psicólogos evolutivos se interesaban por estudiar el comportamiento de los padres y de los hijos. Ahora ha surgido un campo más unificado, el de las relaciones sociales, que es ante todo una rama de la psicología social, con sus propias revistas congresos y manuales, pese a que gran parte de los métodos de investigación utilizados son algo diferentes de las otras ramas de la psicología social, si bien es cierto los principios en que se afirman son los mismos. Por otra parte, los diversos aspectos de las relaciones pueden medirse al emplear métodos objetivos o subjetivos. Esta referencia se hace porque los datos actuales poseen la ventaja de una mayor objetividad, pero suelen limitarse a muestras de comportamiento pequeñas y atípicas. Por ejemplo en el laboratorio se han registrado secuencias de interacción de parejas casadas junto con medidas fisiológicas.

2.3.2. FORMACIÓN, MANTENIMIENTO Y DISOLUCIÓN DE LAS RELACIONES.

Se ha sugerido que puede ser útil dividir la historia de las relaciones en cinco etapas: conocimiento, formación, consolidación, deterioro y terminación.

En este patrón encajan la amistad y el amor, pero las relaciones de parentesco, de vecindad y de trabajo son diferentes, aunque también pueden o no pasar por fases de formación y deterioro. A continuación se citara los procesos implicados en el conocimiento y la formación de relaciones.

2.3.4. Conocimiento

- **Atractivo físico.-** Pueden medirse calculando el promedio de las valorizaciones de una serie de jueces en escalas de siete puntos. Los estudiantes atractivos ligan más: el atractivo físico tiene una correlación de 0,61 con la frecuencia de salida con personas del otro sexo en el caso de las chicas, y de 0,25 en el de los varones, e influyen también en las elecciones de la amistad.
- **Frecuencia de Interacción.-** Es necesario encontrarse con la otra persona, normalmente en el trabajo, en el barrio o en un club. Se ha comprobado que la proximidad física y la frecuencia de interacción llevan a la elección de amigos .Sin embargo la interacción frecuente puede también producir un mayor rechazo hacia una minoría, es decir, las relaciones se polarizan más, y; por otra parte la proximidad no convierte a muchos vecinos en amigos, probablemente porque no son lo suficientemente semejantes en edad, estatus o puntos de vista.
- **Semejanza.-**En la amistad y el amor preferimos a gente similar a nosotros en ciertos aspectos. Varios experimentos de campo han

mostrado que las personas con actitudes, creencias y valores semejantes tienen mayor probabilidad de hacerse amigos. Se encontró que es especialmente probable que los amigos compartan valores importantes para ellos y además infrecuentes.

Preferimos a la gente con intereses similares y semejantes en edad y procedencia social. Sin embargo, en el campo de la personalidad la semejanza no tiene ninguna influencia; a la mayoría de la gente le gustan aquellos que son atractivos, reforzantes, etc.

- Refuerzo.-No hay duda que el refuerzo produce simpatía; la cuestión más importante es si éste es el único proceso implicado. Se ha encontrado, que las chicas populares de un reformatorio eran las que ayudaban y protegían a otras, las animaban, las hacían sentirse aceptadas y queridas, y se preocupaban por sus sentimientos y necesidades.

- a. Experimentos posteriores han mostrado que los cómplices experimentales que están de acuerdo o sonríen gustan más que los que están en desacuerdo o fruncen el ceño. La demostración de agrado mediante señales no verbales como la sonrisa o la mirada es especialmente eficaz. Lo mismo ocurre con el cambio de una actitud negativa a una positiva el efecto ganancia perdida. Estos hallazgos han sido incorporados con éxito al entrenamiento de habilidades sociales, por ejemplo al aumentar las conductas recompensantes en la

terapia matrimonial, y al enseñar señales no verbales positivas a personas aisladas socialmente².

2.3.5. Formación y consolidación

El desarrollo de la implicación.- A medida que una relación se hace más profunda, dos personas se ven más la una a la otra, hacen más cosas personales juntas, hablan más de ellas y se implican cada vez más en la relación. La frecuencia de interacción puede aumentar a fuerza de comer juntos dos veces por semana, jugar, compartir piso, ir de vacaciones juntos. La conversación cambia, tanto en el sentido de hablar como en cuanto a los temas, que son más íntimos y con un nivel más profundo de confidencialidad.

Esto último implica riesgo y confianza en que el otro guarda, las confidencias y hace con cuidado y de forma estratégica. Se encuentra en los amigos íntimos se confía más que en los conocidos sobre ciertos temas, como su propia personalidad. El nivel de confianza varía ya que se encontró que los hijos comentan asuntos de dinero y éxito con sus padres, pero con sus amigos hablan sobre amor y sexo.

² M.Hewstone y otros, *Introducción a la Psicología Social*, Madrid, Ariel,1990.pág.231

Hay un crecimiento del compromiso, la intención de continuar con la relación depende de la cantidad de tiempo, esfuerzo, dinero, y otros recursos que han sido aportados a la relación, incluye la propiedad compartida y los hijos. Se han encontrado que el compromiso se ve más influido por la inversión que por las recompensas. Así como también los resultados en relación con las alternativas, pero no la equidad predecía el compromiso en parejas no casadas. También se observó que el compromiso depende de promesas públicas tales como la ceremonia del matrimonio y de promesas privadas de enemistad.

Las relaciones se hacen más fuertes, en variables como la frecuencia de interacción, la confidencialidad, la intimidad sexual, el afecto positivo y la probabilidad percibida en el matrimonio. Las trayectorias varían en cuanto a la forma: pueden estabilizarse en un nivel poco íntimo, como sería de esperar por ejemplo, en muchas relaciones laborales o con los vecinos. Se han utilizado el análisis de conglomerados para clasificar estas trayectorias en diferentes formas.

2.3.6 Debilitamiento y Ruptura.-

Muchas relaciones disminuyen en intimidad y muchas se disuelven por completo, el debilitamiento sigue la trayectoria del crecimiento en sentido inverso: reducción de la frecuencia de contacto, afecto, confidencialidad y así sucesivamente.

En toda relación existe cierto grado de conflicto. El decaimiento de las relaciones se debe a un aumento del conflicto en relación con las recompensas, o a la disponibilidad de alternativas más atractivas.

2.5 MANIFESTACIONES CONFLICTIVAS EN EL SER HUMANO

Ciertamente que se hace necesario, el conocimiento de aquellas emociones conflictivas que vivimos los seres humanos en diversas circunstancias, sus orígenes; su presencia en el mundo psíquico, y su desencadenamiento en nuestro diario vivir. De manera específica estudiaremos las emociones que hacen presencia en las relaciones interpersonales de los individuos sujetos a fricciones en su medio laboral y social.

Por consiguiente y a través del conocimiento, de la gran influencia que tiene en el cambio de los comportamientos, permitir el control de aquellas emociones perjudiciales para mantener un ambiente cordial y saludable en las relaciones humanas; esta base teórica contribuirá grandemente en la capacitación, reflexión y concienciación de nuestros limitantes emocionales y la manera adecuada de manejarlos en pro de la convivencia saludable de los docentes de la Institución educativa objeto de nuestro estudio

2.5.1 LA IRA

Es un tipo de emoción que en la mayoría de las veces, es la causante de graves conflictos entre las personas que mantienen una relación de tipo: laboral, afectiva, familiar, social, en un espacio y tiempo determinado. Esta impresión de desbordamiento en la ira es tal que el sujeto puede sentirse fuera de sí, es decir, proyectado sobre el objeto de su ira, en un impulso de absorción destructiva, de tipo caníbalesco; por eso no es infrecuente ver que la expresión facial típica de la ira corresponda, estáticamente a una contracción

de los músculos motores que mueven la quijada inferior, y la expresión del rechinar de los dientes, se anticipa al encuentro con el objeto odiado³

2.5.2 CAMUFLAJES DE LA IRA

2.5.2.1. LA CRÍTICA.- Ahora bien, se refiere a tomar una posición, una decisión, un punto de vista sobre un asunto cualquiera, y las personas se pueden convertir en un juez, alguien que decide dar el valor de algo. Realizar un juicio de valor en justa medida sería la manera normal de juzgar los actos.

Sin embargo esto no sucede así y se ha degenerado la crítica, en un hablar mal de las personas. Es importante señalar que detrás de un juicio de valor de manera sutil se manifiesta la envidia, la cual demuestra un grado de acción colérica por parte del que desvaloriza un acto sin actuar con honestidad

2.5.2.2 LA IRONÍA Se da en la persona iracunda cuando no es capaz de manifestar su descontento y lo disfraza con un falso humor. Esta conlleva un trasfondo sádico y perverso, que humilla, se burla y quiere demostrar superioridad sobre el otro. La ironía es un ataque muy sutil hacia la persona.

2.5.2.3 EL HUMORISMO.-

Es necesario aclarar que no se debe confundir el humorismo con el humor ya que mas bien este es un mal humor .Tiene las mismas connotaciones que la ironía, su propósito es hacer reír pero siempre de alguien superior o fuerte y que al ridiculizarlo nos produce risa y una sensación de dominio hacia el objeto de nuestra risa.

2.5.2.4 LA SOBERBIA.-

Es una degeneración del orgullo, se confunde soberbio con orgulloso, pero esto no es verdad, ya que el orgulloso esta satisfecho con lo que es y trata

³Emilio Mira y López, *Cuatro Gigantes del Alma*, Buenos Aires, Ateneo, 1950, Pág. 7

de ocultar este defecto, mientras que el soberbio lo expone deliberadamente con gestos al hablar, al mirar despectivamente a los otros, con su posición altanera y déspota.

En su mundo psíquico se debate un alma insatisfecha que a fuerza de engaño trata de convencerse que es valiosa pero que se siente vulnerable y esta rodeada de envidiosos que solo viven en su imaginación. Este proceso de súper compensación del fracaso va desde la vanidad a la soberbia con sus manifestaciones de falta de paz, malestar, tensión afectiva que caracteriza⁴

2.5.2.5 EL ODIO

Es un sentimiento de gran intensidad y larga duración, se produce cuando no se ha podido expresar a través de las diferentes manifestaciones de la ira, debido al temor a la sanción moral o jurídica si comete ese acto de violencia, imposibilidad de alcanzar el objeto o sujeto odiado; temor a que éste, al ser atacado, reaccione infringiendo mayor daño, reconocimiento implícito de no haber razón para manifestar dicha cólera.

El odio se presenta en la persona que tiene un motivo que no permite la libre expresión de su ira o descontento, por ello el que odia es el que siente en silencio la cólera .Y el que en su intimidad va del conflicto a la inhibición de lo que siente, pues esta va en sentido progresivo y las consecuencias son la falta de paz, sentido de desasosiego, perturbación y rigidez al estar frente al objeto producto de su odio.

Existen varios tipos de odios así citaremos los siguientes:

Los odios religiosos, raciales, políticos, familiares, profesionales; de los cuales citaremos el que más nos interesa.

⁴ Emilio Mira y López, *Cuatro Gigantes del Alma*, Buenos Aires, Ateneo, 1950, Pág., 134

2.5.2.6 LOS ODIOS PROFESIONALES

La característica del odio en el ser humano es lamentable, ya que el egoísmo se apodera de su accionar y es la razón para que este crezca entre los oficios mas sencillos como el de dos betuneros, donde el odio es menor al de dos comerciantes y este aun menor frente al de dos banqueros o profesores. De una manera llamativa se ve que el odio entre las personas que alcanzan un mejor nivel de educación va en crecimiento.

Por ejemplo si la rivalidad se hace presente entre dos peones, o albañiles, este se acaba al cruzar unos puñetazos. Mientras que el odio entre dos científicos necesitara de años de estudio, elaboración de teorías que refuten la validez del otro. El odio es un estado pasional, donde la anulación de la teoría del otro sepultara su prestigio profesional.

Existen tres razones para que se den los odios entre profesionales: el de ricos contra pobres, el de viejos contra jóvenes, el de aptos contra ineptos.

Analizaremos el de aptos contra ineptos ya que es el más común en el ambiente laboral y profesional. Es curioso ver que el profesional apto es el que odia al inepto cosa que debiera ser contraria, pero existe un motivo de peso y este es debido a que la organización social hace que en algunos casos los profesionales aptos están al mando de profesionales ineptos que por compadrazgos están en los puestos superiores, razón por la cual es el primer atentado al yo, que da paso a una condición inicial de su cólera y de la condensación de su odio.

2.6. COMUNICACIÓN ASERTIVA

EL VALOR DE LA COMUNICACIÓN

Para que la comunicación sea efectiva: presenta tu mensaje de tal forma que esté de acuerdo con la forma en que tu interlocutor responde a la vida y procesa la información. H. Norman Wright.

Por qué las personas no se pueden comunicar

Existen diversas razones por las cuales la comunicación se interrumpe. Tal vez la más obvia sea el desconocimiento de los métodos de comunicación efectiva. Cuando no hemos aprendido los métodos apropiados, continuamos conforme a los patrones rutinarios e inefectivos que hemos creado nosotros mismos.

Recordemos, antes de empezar que otra razón por la cual las personas fracasan en comunicarse adecuadamente es el temor de compartir sus verdaderos pensamientos y sentimientos entre ellos.

Una tercera razón que se impone, es que resulta más difícil evadir la confrontación y reprimir los sentimientos, que aprender a procesarlos correctamente. Toda conversación entre los individuos está influenciada por el deseo de establecer una comunicación; pero el presente también se ve muy afectado por los malos entendidos y los problemas pasados que no han sido resueltos.

Mientras más enojo y dolor haya habido en el pasado, menos probabilidades habrá de que pareja pueda cambiar sin la intervención de una tercera persona.

Por qué nos comunicamos como lo hacemos.

a) Los patrones aprendidos en el pasado.

Lo que aprendiste cuando crecías influye poderosamente sobre la manera como hablas y escuchas hoy. Tú observabas cuidadosamente como hablaban y de qué modo respondían. Puede ser que hayas observado patrones positivos como el respeto, el pedir las cosas en forma clara y directa y el buen humor, o talvez observaste patrones destructivos: la hostilidad, tratar de adivinar lo que está en la mente del otro, o de hablar a los demás a los gritos.⁵

b) El condicionamiento social.

Los niños y niñas aprenden a comunicarse como lo hacen dentro de su grupo de compañeros, especialmente entre las edades de cinco a quince años. La relación entre niñas se fortalece mediante las conversaciones privadas y el compartimiento de secretos. La información en sí no es importante; lo que sí importa, es la experiencia de compartir dicha información con una mejor amiga. En cambio los varoncitos juegan más frecuentemente en grupos, a menudo al aire libre. Las investigaciones indican que, cuando los niños varones se juntan hay menos conversación y más actividad.

c) El temperamento.- Es posible que nada tenga una influencia más penetrante sobre tu estilo de comunicación que tu temperamento. El temperamento es una combinación de rasgos de carácter heredados, que afectan tu conducta en forma subconsciente. Estos rasgos de carácter se heredan a través de los genes y son responsables, en gran medida, por tu estilo de comunicación, así como por tus acciones, reacciones y respuestas emocionales. Hacemos una breve descripción de los temperamentos que existen y que te ayudarán a comprender los patrones de comunicación que con mayor probabilidad usa cada cual: Sanguíneo, Colérico, Melancólico, Flemático.

⁵ Nancy Van , *Amor sin Secretos*, Buenos Aires, Aldo D. Orrego, 2003, pág.50

HABITOS REPULSIVOS AL ESCUCHAR.- Aparentar aburrimiento, escuchar selectivamente, ponerse a la defensiva, escuchar sin sensibilidad, caminar de aquí para allá, interrumpir, repetir, contradecir, pararse muy cerca de la persona.

SEIS PODEROSAS REGLAS DEL ARTE DE ESCUCHAR

Si necesitas mejorar tus hábitos de escuchar, la sola decisión de superarte no será suficiente. Tienes que disciplinarte y formular un compromiso firme de perfeccionar esta facultad.

1. Mantén buen contacto visual.- Enfoca toda tu atención en la persona con la que estas en diálogo.
2. Presta atención.
3. Actúa interesado en lo que hablan las personas, escucha.
4. Salpica tu atención amable con frases apropiadas que muestran interés y entendimiento.
5. Haz preguntas bien formuladas
6. Escucha algunos instantes más.

2.7 AUTOESTIMA EN EL DOCENTE

CONCEPTO.- autoestima es el conjunto de juicios y conceptos que las personas tenemos sobre nosotras mismas. Es la relación de una persona con la imagen que tiene y cree de sí misma, es decir; es la forma como se ve, se siente y piensa que es. La autoestima es un componente esencial de la personalidad; todo sujeto humano construye su personalidad a partir de cómo

se valora; esta valoración no es autónoma sino que se relaciona con la forma en que nos valoran los demás.⁶

De ahí la importancia de trabajar en la autoestima de las maestras, porque, como dice el adagio popular, "nadie da lo que no tiene"; solo un /a maestra con un elevado nivel de autoestima es capaz de proyectarse positivamente y aportar en la construcción de la autoestima de los demás.

La autoestima, parte del reconocimiento de la propia identidad, de todo aquello que le permite al individuo establecer las diferencias y semejanzas con los demás. El proceso de construcción de la autoestima comienza en la infancia se inicia a partir de las valoraciones, actitudes y sentimientos que expresan quienes nos rodean cuando somos niñas.

Del trato y afecto en el hogar y de los vínculos cercanos afectuosos depende mucho la seguridad que tengamos para enfrentar el mundo. En los primeros años de vida son los padres y madres que cumplen con un papel fundamental en la percepción que se forma cada persona de si misma; luego en la escuela, donde el /la maestra constituye la fuente principal de nuestra valoración.

ELEMENTOS QUE CONSTRUYEN LA AUTOESTIMA

En la construcción de la autoestima, lo que primero aparece es la imagen que cada un/a se hace de si misma. El auto imagen se desarrolla a partir de una necesidad humana básica que es el deseo de ser amado y aceptado por las demás. De aquí, que todas hacemos, aunque no nos proponemos, lo posible por quedar bien con las personas que compartimos

⁶ Eduardo Tamayo, *Motivación personal y Autoestima*, Quito, Serpaj, 1996 .Pág.116

nuestras vidas sobre todo con nuestros padres, madres, familiares cercanos y amigas.

La autovaloración es parte de la autoconciencia de cada persona. De la imagen personal que tengamos de nosotras mismas, dependerá de la valoración que nos otorguemos ante los demás, es decir de cómo nos miremos cada una dependerá de lo que opinemos, pensemos y nos estimemos nosotras mismas.

Un ambiente restrictivo, rígido, autoritario, discriminatorio, en donde con frecuencia para educar se hace presente la amenaza, el castigo, la burla ,la comparación, la indiferencia, creará condiciones que impidan el crecimiento personal, y dará como resultado personas inseguras, desconfiadas, frustradas, con una imagen negativa sobre sí mismas y por ende con una autovaloración muy baja.

DIMENSIONES DE LA AUTOESTIMA

Si bien una persona tiene una visión general acerca de sí mismo, que puede destacar ciertos aspectos que le hacen feliz o le entristecen, existen algunas particularidades o dimensiones de la autoestima necesarias para hablar de una autoestima integral.

Dimensión Personal.- Basada en la valoración íntima, que cada cual tiene de sí misma.

- Dimensión Corporal.- Basada en la forma como aceptamos y vivimos con nuestros cuerpos.
- Dimensión Social.- Basada en la aceptación de las demás personas del grupo, familia, organización, al lugar al que pertenecemos.

- Dimensión Política.- Basada en la capacidad de sentirnos identificados, integrados y aceptados en algún grupo, organización, partido, etc; basada en la capacidad y fortaleza que como grupo se tiene para participar directamente en la toma de decisiones fundamentales para la vida local, regional y nacional.
- Dimensión Afectiva.- Basada en la capacidad de dar y recibir afecto, aceptar afectuosamente nuestras virtudes y defectos.
- Dimensión Intelectual.- Que tiene que ver con sentirse inteligente, capaz, con saber que las cualidades intelectuales están debidamente potenciadas.
- Dimensión Ética.- Fundamentada en los valores que cada persona tiene.
- Dimensión Espiritual.- Basada en la búsqueda de los aspectos trascendentes, que dan sentido profundo a la vida.

2.8. INTELIGENCIA EMOCIONAL

Por que algunas personas parecen dotadas de un don especial ¿Qué les permite vivir bien aunque no sean las más inteligentes? ¿Por qué no siempre el alumno y la alumna más inteligente, termina siendo el que más riquezas tiene? ¿Por que unas personas son más capaces que otras para enfrentar contratiempos, entenderse y entender a los demás, superar obstáculos y ver las dificultades como oportunidades?

El nuevo concepto que da respuesta a estas interrogantes es el de Inteligencia Emocional (IE). Esta capacidad humana es la que permite tomar conciencia de las propias emociones, comprender los sentimientos de los demás, tolerar las presiones y frustraciones del trabajo, acentuar la capacidad para trabajar en equipo y adoptar una actitud empática y social que brindará

mayores posibilidades de desarrollo personal y social. La educación debe a la gente parte de la formación; con los saberes y las prácticas anteriores dejó a las personas en analfabetos funcionales. Quienes lograron y consiguen desarrollar sus emociones lo deben a su entorno familiar y social. Corresponde al sistema educativo planear la educación emocional o “alfabetización emocional” con el propósito de desarrollar la inteligencia emocional con el mismo énfasis que la Inteligencia Intelectual.

La furia, el autocontrol y el miedo, son emociones humanas que ayudan a superar barreras para lograr satisfacer las necesidades.

La sociedad moderna enfrenta a las personas a diario con desafíos emocionales que la naturaleza no anticipó. Para el psicólogo Australiano Michael Nordon, los tiempos modernos han perjudicado las emociones en cierta medida han bloqueado incluso su intento evolutivo. “Problemas como depresión, angustia, insomnio, sobrepeso, cáncer, automedicación, drogadicción y otros, son consecuencia de un mal manejo emocional. Los estudios sobre inteligencia emocional, pretenden a través de la Educación apoyar al desarrollo de las personas, de tal forma que puedan superar problemas como el estrés, la ira, la perturbación, la irritabilidad y otros”.⁷

Recordemos, antes que el término Inteligencia Emocional utilizado por primera vez en 1990 por Salovey y Mayer se empleó para describir cualidades emocionales como: empatía, expresión, y comprensión de los sentimientos, autocontrol, independencia, simpatía, capacidad de adaptación y resolución de problemas interpersonales, persistencia, cordialidad, amabilidad, respeto y otros.

⁷ Garner Hoarward, *Educación e Inteligencia*, new York, Harward , 1995,Pág.78

Los psicopedagogos manejan el término “Coeficiente Emocional “entendido como: un sub conjunto de la inteligencia social, que comprende la capacidad de controlar los sentimientos y emociones propias, así; como los de los demás de discriminar entre ellos y utilizar esta información para guiar el pensamiento y las acciones “. No posee todavía formas y procedimientos de evaluación, pese a ello es un factor significativo de la personalidad.

Aunque no se mida la I E se percibe y para los estudiosos del tema no está tan determinada genéticamente lo que permite su formación y desarrollo, más ahora que un CI elevado no garantiza el éxito de las personas.

Convertirse en un educador de IE requiere que cada uno de los docentes desarrolle para sí sus emociones y puedan ofrecer luego a los demás. No se podrá desarrollar la IE si no se equilibran los estilos de ser maestro o maestra a saber, autoritarios, permisivos o los propiamente autorizados.

2.9. EL CONFLICTO

Dentro del campo de las ciencias sociales, el conflicto ha sido definido de diferentes formas, por ejemplo:

Pruitt y Rubbin lo define como:

“divergencia percibida de intereses o creencias, que hace que las aspiraciones corrientes de las partes no puedan ser alcanzadas simultáneamente”.

Y Boardman y Horowitz, nos dicen:

“Definimos el conflicto como una incompatibilidad de conductas, cogniciones (incluyendo las metas) y /o afectos entre individuos o grupos que pueden o no conducir a una expresión agresiva de su incompatibilidad social. “

Nuestra definición específicamente incorpora conductas, cogniciones y afectos por que todos estos factores son importantes en el conflicto entre una

díada, es al fin de cuentas una función directa de la conducta, las personas reaccionan a las conductas, sin embargo la conducta es usualmente una función directa de las cogniciones y afectos, aunque algunas veces este lazo es consciente. En conclusión diremos que el conflicto:

Es el resultado del choque de intereses, valores, acciones o direcciones. Y cuando estas partes que se enfrentan en este choque de valores o intereses no han logrado por ellas mismas encontrar un acuerdo, acuden ante un tercero que decida por ellas tradicionalmente en un estado de derecho, a través de una sentencia respaldada por una legislación. En los conflictos que enfrenta el individuo en las relaciones interpersonales, se puede tomar en cuenta algunas alternativas de solución según sea el caso.

Así por ejemplo, citaremos algunas alternativas de solución a un conflicto:

Arbitraje, conciliación, mediación y negociación.

2.9.1. ARBITRAJE.-

En relación al tema, las diferencias que tienen las partes, se presentan a un tercero, el árbitro es quien decide sobre la solución. Aquí las partes no tienen poder sobre el resultado, pero si sobre el proceso.

2.9.2. LA CONCILIACIÓN.-

En relación al tema, podemos decir que la conciliación es un mecanismo previsto en la ley y en el proceso judicial, por el cual el juez intentara a través de la organización de intercambio entre las partes de un conflicto permitirles, a estas, confrontar sus puntos de vista. Y lograr un acuerdo sobre un conflicto que se les opone, antes de continuar, de no lograrse un acuerdo, con el procedimiento tradicional. Mientras que la mediación se realiza fuera del

proceso, la conciliación constituye una parte de este y puede ser la última si se la practica adecuadamente.

2.9.3. LA MEDIACIÓN.-

Y en este punto, es necesario definir a la mediación como un medio alternativo por el cual un tercero neutro intenta a través de la organización de intercambios entre las parejas de un conflicto permitirles a estas confrontar sus puntos de vista y buscar con su ayuda una solución al conflicto que les opone. De todas formas, es necesario mencionar que el mediador no tiene poder para dictar una sentencia, el juez sí.

La mediación empieza con el discurso inicial por parte del mediador, en el cual el mediador explica de forma clara y precisa la mecánica de la reunión y las reglas de la mediación. En otras palabras en esta reunión las partes podrán decirse todo lo que quieran, pero uno solo a la vez y con respeto.⁸

El mediador debe dar confianza a las partes y expresarles que es su deber el resolver un problema generado por ellos mismos. Para algunos el discurso inicial es la pieza literaria del mediador, que inicia ésta y que si no es motivada e inspiradora las partes serán más difíciles de manejar.

Una vez que el mediador ha expresado el discurso inicial, debe preguntar a las partes si tiene alguna pregunta. Solo el entendimiento claro de todas las reglas y el alcance de la mediación harán que las personas que adoptan este servicio, al usarlo se logren relajar y bajar la guardia para entrar en una actitud de colaboración.

El mediador, da el uso de la palabra a las partes para que ellas entren en diálogo.

⁸ Marínés Suárez, *Mediación, Conducción de Disputas*, Buenos Aires, Cinco y la otra Mirada, 1990,pág.73

El mediador es quien dirige la mediación y para ello debe tomar las precauciones de no sobrepasar su actuación del control absoluto, ni dejar que las partes no permitan su interrupción.

Es interesante decir, que las interrupciones del mediador están debidamente calculadas, incluso que un café o un vaso de agua a la hora de mucha discusión puede resultar muy provechoso.

Una vez que las partes han expresado sus puntos de vista, el mediador trabajará con ellos para que imaginen opciones de solución para lograrlo puede utilizar herramientas como: replantear el problema, parafraseo, técnicas de negociación, lluvia de ideas, sesiones privadas, preguntas y repreguntas abiertas.

2.10. PRÁCTICA DE LA ÉTICA

Valores compartidos y valores no compartidos.

La discusión sobre la neutralidad y la beligerancia carece de sentido si no se clarifica el objeto de las mismas, es decir; si no se especifica en torno a qué el profesor o la institución educativa deben ejercer de una u otra forma.

No es lo mismo, por ejemplo, plantearse si el profesor o la institución escolar deben ser neutrales o beligerantes frente a los Derechos Humanos que frente a los programas de los distintos partidos políticos ante unas elecciones.

No hacer ningún tipo de discriminación en cuanto a los objetos ante los que se plantea la neutralidad y la beligerancia con frecuencia, conduce a generalizar indebidamente las normas de actuación.

En definitiva, para poder establecer algún tipo de orientación normativa en torno a la conducta pertinente del profesor, es preciso definir algún criterio de demarcación sobre los valores que en cada caso entran en juego.

En concreto, vamos a proponer un grado de clasificación de valores que nos sea útiles, en la tarea normativa en la que estamos empeñados. Será una clasificación muy sencilla, que inevitablemente deberá pecar de un cierto formalismo y que, sin duda, plantea múltiples derivaciones fisiológicas en las que no nos será posible entrar en profundidad.⁹

Valores compartidos, valores no compartidos, contradictorios, no contradictorios.

Con todo esto, la propuesta aludida consiste en distinguir tres clases de valores. En primer lugar, unos valores, que convencionalmente llamaremos compartidos, y que comprenden todos aquellos valores que, en el contexto social se consideran (sociedad, nación, comunidad) son aceptados de forma generalizada como deseables. En segundo lugar, los valores denominados como valores no compartidos y contradictorios con los valores; es decir aquellos valores que no solo no gozarían de una aceptación generalizada, sino que además serían ampliamente percibidos en el contexto social como antagónicos a los anteriores; en realidad, serían contravalores. Por último, habría unos valores C, que tampoco serían compartidos, pero que, en cambio no serían percibidos de forma generalizada como contradictorios con los valores A; es decir, valores que, aunque no gozaran de una aceptación mayoritaria, se consideraría legítimo que individuos o grupos los pudieran tener como propios.

⁹ Jaume Trilla, *Educación en valores*, Barcelona, Paidós, 1988, pág. 215

Valores compartidos: justicia, libertad, verdad, felicidad, belleza, etc. Todo el mundo esta de acuerdo en que la justicia es preferible a la injusticia, la verdad a la mentira.

Valores compartidos; se podrían tomar como referencia las grandes declaraciones de principios o derechos. Ejemplo: la declaración de los derechos humanos.

Valores compartidos: en una sociedad democrática son solo los propios de la democracia. Ósea la tolerancia, el respeto al pluralismo, la participación responsable, la renuncia al ejercicio de la violencia para extender las propias ideas. etc.

Los valores no compartidos se refieren a los contravalores, valores no consensuados pero consensuadamente rechazados. Por ejemplo: la irresponsabilidad, la mentira, la vagancia, la impuntualidad, la injusticia, la intolerancia, el desprecio, irrespeto.

2.11. EL MANEJO DEL ESTRÉS

Concepto: Es algo que tiene que ver con la ansiedad, causada por tener que trabajar bajo presión. La definición siguiente se basa en un análisis detallado de la naturaleza del estrés en el ámbito docente.

El estrés del profesor puede ser definido como la experiencia de emociones negativas y desagradables, tales como enfado, frustración, ansiedad, depresión y nerviosismo, que resultan de algún aspecto del profesor. Se lo conoce desde diferentes enfoques. El primero usa la palabra estrés para referirse a las exigencias y presiones a que se enfrenta una persona y se llama tensión a la reacción de esa persona ante tal tipo de situaciones a veces se

denomina a esta concepción modelo de ingeniería del estrés, ya que el estrés es visto como una fuerza o carga aplicada al sistema.¹⁰

SÍNTOMAS DEL ESTRÉS EN UN DOCENTE.- una de las maneras de reconocer en los docentes su presencia la vamos a describir en un comentario de uno de ellos:

El estrés genera profesores cansados, a veces tan solo a las dos o tres semanas de empezar su trabajo. Los profesores mis amigos, por lo menos están agotados. En mi grupo veo que tras el cansancio viene la depresión y con ella la desilusión. Se nos considera una panda de semiacadémicos inútiles que lo único que hace es producir una generación de gamberros semianalfabetos. Ante esta perspectiva cuando nos sentimos cansados nos rendimos. Yo mismo casi nunca corrijo ejercicios por las tardes o durante el fin de semana; lo dejo todo para luego, estoy demasiado cansado. Pero entonces ya no queda inspiración y todo se convierte en un trabajo rutinario. Estoy fracasado por que el trabajo es demasiado grande. El único consuelo es que, durante las vacaciones, hay tiempo, paz y tranquilidad, sin las mil y una interrupciones de la vida escolar diaria.

2.11.1 TERAPIA PARA BAJAR ANSIEDAD Y RELAJAMIENTO

El exceso de tensión que sufre la mayor parte de la población en los últimos años tiene una natural incidencia en los problemas que afectan las relaciones interpersonales de los docentes.

Por ello en determinados casos de ansiedad un tratamiento de relajación contribuiría a normalizar la situación. En otros casos, constituiría un

¹⁰ Chris Kiriaccou, *Antiestrés para Profesores*, Barcelona, Octaedro, 2003, pág.15

medio coadyuvante y facilitador para llevar a cabo simultáneamente el tratamiento de elección más apropiado.

La relajación puede considerarse no solo eficaz en problemas específicos de ansiedad o exceso de tensión, sino imprescindible en la mayor parte de los tratamientos conductuales o de otro tipo aptitudinal o de rendimiento.

Para la realización de la autorrelajación es bueno conocer en que tipo de problemas es recomendable aplicar esta terapia. En casos de neurosis de angustia, depresiones, insomnio, temblores, nerviosismo, dolores de cabeza, neuralgias, espasmos, tic, tartamudez, ataques, trastornos intestinales, trastornos circulatorios, ansiedad y sobre todo para combatir el estrés.

CAPÍTULO III

El siguiente capítulo responde al tercer objetivo específico que es: determinar los resultados e impactos obtenidos de la aplicación del plan de capacitación para validar su eficacia. Sin embargo es necesario explicar que los resultados de la capacitación obedecen a referencias de las respectivas percepciones opiniones que manifiesta el personal de la Escuela.

3.1 PLAN PARA OBTENER LA INFORMACIÓN

3.1.1 PROPOSITOS:

- 1.- Levantamiento de datos para conocer el resultado de la intervención con el plan de capacitación en los docentes de la Escuela Concentración Deportiva de Pichincha.
- 2.-Confirmar si la intervención con el plan de capacitación logró mejorar las relaciones interpersonales.
- 3.-Realizar las entrevistas, fichas de observación y encuestas a diferentes actores para correlacionar la información obtenida.

3.1.2 POBLACIÓN: DOCENTES DE LA ESCUELA CONCENTRACIÓN DEPORTIVA DE PICHINCHA (SECCIÓN-VESPERTINA) integrada por: 20 docentes y 3 autoridades (dirección y dobe).

3.1.3 MUESTRA: 20 DOCENTES (HOMBRES Y MUJERES)

3.1.4 PROCEDIMIENTO PARA PROCESAR LO RECOGIDO.

Procedí a la planificación de cada uno de los instrumentos a ser utilizados según la realidad de los docentes; De tal manera que realice una entrevista colectiva con los docentes en el aula, cada docente respondió con toda libertad, como evaluó el proceso realizado los cambios positivos y lo que ha faltado por hacer. Esta evaluación la realice en el mes de agosto. Realice

además entrevistas personales al señor Director, al Dr. Psicólogo, maestras y maestros. En segundo lugar utilice la técnica de la observación de campo mediante fichas de observación que fueron aplicadas a la capacitación posteriormente. Y en tercer lugar apliqué una encuesta dirigida a los estudiantes con una muestra de 30 niños. De tal manera que me beneficiará de un repertorio modificado de fuentes que me facilitaran mayor información y estas fueron: los mismos docentes, las autoridades, la investigadora en este caso es mi propia persona y los estudiantes.

3.2 FUNDAMENTACIÓN Y JUSTIFICACIÓN DE LAS TÉCNICAS QUE SE EMPLEARON PARA RECOGER LA RESPECTIVA INFORMACIÓN

Las técnicas utilizadas para recoger la información fueron:

La entrevista que fue seleccionada por su finalidad, consiste en obtener información de tipo social, debe obtener datos relevantes y significativos desde el punto de vista de lo que se ha investigado. Se puede aceptar el sabor de las respuestas, tonos de voz, énfasis, ademanes, gestos, movimientos, etc.

En este aspecto esta técnica incluye la circunstancia de lo registrado. Por lo que me permite percibir las actitudes frente a las respuestas obtenidas de los sujetos entrevistados. De tal manera que fue realizada a los directivos y psicólogo encargado del dobe.

La entrevista no estructurada fue la que apliqué en este momento de evaluación ya que se caracteriza por que la persona interrogada responde por lo general a preguntas abiertas por medio de una conversación en la que no hay estandarización en las interrogantes. Sino van los juicios de valor del investigador. En mi caso señalo, la interpretación a cada entrevista realizada.

La encuesta es un instrumento que obtiene las opiniones públicas y ha sido útil para recoger opiniones de los estudiantes y determinar las percepciones que tienen de sus maestros, ya que son una pieza clave en el desenvolvimiento diario de los mismos. Al ser mi investigación acción trabajo con datos de carácter cualitativo y las opiniones y percepciones son lo indicado para llegar a conocer los fenómenos tan sutiles, que se producen en los comportamientos, conductas y actitudes de los docentes de esta institución. De tal manera que el conjunto de opiniones obtenidas de los 30 estudiantes me han permitido correlacionar esa percepción de los niños para acercarme a verificar el mejoramiento en las relaciones interpersonales.

La observación es la acción de observar, de mirar detenidamente. De otro lado, la observación efectuada por el investigador, es el procedimiento de mirar detenidamente en amplio sentido: el experimento, el proceso de someter conductas de algunas cosas, bajo condiciones manipuladas de acuerdo a ciertos principios. En este sentido, observación equivale a dato, a fenómeno a hechos. Esta técnica, me permitió examinar conductas de un grupo social y por medio de ella pude conocer el desenvolvimiento de los sujetos de mi investigación, en este caso es muy valedera porque contribuyó para la observación de los docentes, lo cual me permitió determinar qué tipo de cambios se han dado y como se ha mejorado la relación interpersonal

3.3 ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS RECOGIDOS.

¿Cuál ha sido el impacto del plan de capacitación para la solución de conflictos de los docentes del plantel?

Si nos referimos a los impactos logrados en la institución, es acertado citar las opiniones de los actores de esta investigación:

3.3.1 ENTREVISTAS A LOS ACTORES DE LA ESCUELA CONCENTRACIÓN DEPORTIVA DE PICHINCHA

DIRECTOR: Dr. Jaime Páez

Manifiesta:

La investigación realizada ha sido de gran ayuda para identificar los problemas entre los docentes, que son imperceptibles o que los pasamos por alto mucha de las veces debido al ritmo y exigencia del trabajo docente, pero sin querer justificar este olvido, hemos aprendido a reconocer lo indispensable y necesario que es trabajar en la parte de las relaciones humanas de cada docente y cuan beneficioso ha sido esta intervención mediante el plan de capacitación para contribuir en la solución de aquellos conflictos existentes, sin una precisión de quiénes éramos capaces de enfrentarlo y previo a esto, un levantamiento de datos proporcionados por la investigación realizada en el personal docente de la institución; mediante este trabajo queda sentado las bases para seguir el trabajo en nuestro mejoramiento y sobre todo nos hace sentirnos seres humanos vivos con fuerza para lograr en grupo todo aquello que nos proponemos, en conclusión, el impacto es total para el cambio que sentimos en la práctica de acertadas relaciones interpersonales entre docentes, por ello aún les felicito y les sugiero que este trabajo es muy acertado para todas las instituciones educativas que como la nuestra valora en gran medida,

el cambio de actitud en cada docente para ser de nuestra educación lo mejor de lo mejor.

DOBE: Dr. Bon Franklin Sandoval

Manifiesta:

Luego de la capacitación, he recibido mayor apertura por parte de los compañeros a mis requerimientos y se siente que quieren colaborar con lo planeado por el DOBE, les invité a un seminario que yo pensé dictarles para capacitarles en el manejo de las competencias que debe poseer un niño con necesidades educativas especiales y la acogida fue satisfactoria especialmente por parte de las compañeras maestras que están a cargo de los grados inferiores que son las que mas problemas presentan con estos niños; todas recibieron con agrado esta invitación y asistieron con la expectativa de conocer mejor la forma de lidiar con estos niños. Este fue un cambio positivo que observé en ellas y creo que gracias al curso que recibimos ellas me tienen mayor confianza y valoran mis esfuerzos. En general siento que se ha unido el grupo y ya no nos sentimos extraños, hay mejor diálogo y predisposición a colaborar en lo que se necesite en el grupo.

Interpretación de la investigadora: Pude percibir mientras dialogaba con el psicólogo un cambio en su seguridad, al comenzar este trabajo tenía temor hasta de proponer la recepción de las encuestas a los docentes y ahora estaba preparado para dar su propia capacitación sin temor de enfrentar al grupo. Por lo que el cambio positivo y evidente fue en su autoestima. Y en la práctica de la ética ya que desde este año decidió presentar las planificaciones a cada docente que tenía relación con el dobe.

DOCENTES:

Manifiestan la evaluación a la capacitación:

- Personalmente la mayor contribución perpetrada en la Institución Educativa Concentración Deportiva, es que con esta capacitación he podido reconocer mis errores, yo soy una persona muy dura para aceptar mis errores, yo se que estoy en un error, pero me cuesta aceptar y peor a un cambiar, pero mediante estos ejercicios he podido abrirme al grupo y comprometerme en ser mas tolerante, no ser tan resentida y grosera con los que me hacen enojar, por eso siento que lo mejor de esta capacitación es que me han ayudado a ser mejor persona.
- Lo sobresaliente es: que se ha roto esa pared de indiferencia, de desconocimiento del uno al otro y que el trabajo en grupo nos ha enseñado a ser más unidos y a comunicarnos.
- Lo mejor es que nos hemos conocido con los docentes nuevos y hemos hecho buenas amistades con quienes no interactuábamos, por ejemplo con el profesor de música, es joven y muy amable. Antes del seminario creíamos que era extraño por el cabello largo. Por eso pienso que estas capacitaciones son necesarias para evitar falsas apreciaciones.
- La interrelación entre hombres y mujeres ha sido muy positiva. Por lo que existe una buena predisposición para cualquier actividad a realizarse.
- Se han roto los sub grupos ahora nos sentimos uno solo, todos para uno y uno para todos.

- Las actividades realizadas nos han despertado un espíritu de cordialidad, diversión, satisfacción por integrarnos y valorarnos.
- Las relaciones han mejorado notablemente y sobre todo hemos aprendido a conocernos a nosotros mismos, para de esta manera no ser el problema sino la solución.
- La contribución para mi punto de vista ha sido la comunicación entre todos los compañeros y compañeras, y con el señor Director.
- Reconocimiento a que si queremos cambiar lo podemos hacer, lo mejor es crear estos espacios donde podemos conocernos, relacionarnos amistosamente, mediante la aplicación de técnicas de relaciones humanas.
- Mayor predisposición a cumplir con las obligaciones profesionales.
- Respeto a los roles que cumple cada compañero docente.
- Participación activa por parte del psicólogo y cumplimiento de su rol en la institución.
- Se han extinguido las discusiones acaloradas y confrontaciones, siempre tratamos de hacer de mediadores y de ser lo más democráticos en las desiciones que debemos tomar.
- Colaboración por parte de la mayoría de los compañeros en salir adelante con la institución.
- El cambio evidente es la integración de todo el grupo ahora no falta una guitarra, una broma para armonizar nuestras reuniones.
- Que ya logramos acuerdos sin necesidad de llegar a discusiones que no nos llevaban a nada.

- Hay confianza con los compañeros y apertura por parte del señor Director encargado, estamos marchando bien.
- La autoestima en los compañeros es buena y el liderazgo en ellos se ha puesto en práctica, dos compañeras fueron directoras encargadas y ahora el compañero que asumió ha realizado muy bien su papel y es joven.
- Hay mayor puntualidad y menos profesores que faltan.
- Hay un espíritu de ayuda mutua, eso nos quedó de la capacitación, ya que todos nos hemos unido para enfrentar los retos de este nuevo año.

TABLA1: Entrevista Colectiva a los Docentes**(Evaluación de la Capacitación)**

DOCENTES	MANIFIESTAN LA EVALUACIÓN A LA CAPACITACIÓN	N. VECES
DOC 1	Personalmente la mayor contribución con esta capacitación ha sido reconocer mis errores, yo soy una persona muy dura para aceptar mis errores, yo sé que estoy en un error pero me cuesta aceptar y peor aun cambiar, pero mediante estos ejercicios he podido abrirme al grupo y comprometerme en ser más tolerante, no ser tan resentida y grosera con los que me hacen enojar, por eso siento que lo mejor de esta capacitación es que me han ayudado a ser mejor persona.	1
DOC 2	Lo sobresaliente es: que se ha roto esa pared de indiferencia, de desconocimiento del uno al otro y que el trabajo en grupo nos ha enseñado a ser más unidos y a comunicarnos.	1
DOC 3	Lo bueno es que nos hemos conocido con los docentes nuevos y hemos hecho buenas amistades con quienes no interactuábamos, por ejemplo con el profesor de música es joven y muy amable. Antes del seminario creíamos que era extraño por el cabello largo. Por eso pienso que estas capacitaciones son necesarias para evitar falsas apreciaciones.	1
DOC 4	La interrelación entre hombres y mujeres ha sido muy positiva. Por lo que existe una buena predisposición para cualquier actividad a realizarse	1
DOC 5	Se han roto los subgrupos, ahora nos sentimos uno solo, todos para uno y uno para todos.	1
DOC 6	Las actividades realizadas nos han despertado un espíritu de cordialidad, diversión, satisfacción por integrarnos y valorarnos.	1
DOC 7	Las relaciones han mejorado notablemente y sobre todo hemos aprendido a conocernos a nosotros mismos para de esta manera no ser el problema sino la solución.	1
DOC 8	La contribución para mi punto de vista ha sido la comunicación entre todos los compañeros y compañeras, y con el señor Director	1
DOC 9	Reconocimiento a que si queremos cambiar lo podemos hacer, que lo mejor es crear estos espacios donde podemos conocernos, relacionarnos amistosamente, mediante la aplicación de técnicas de relaciones humanas.	1
DOC 10	Mayor predisposición a cumplir con las obligaciones	1

	profesionales	
DOC 11	Respeto a los roles que cumple cada compañero docente.	1
DOC 12	Participación activa por parte del psicólogo y cumplimiento de su rol en la institución	1
DOC 13	Se han extinguido las discusiones acaloradas y confrontaciones, siempre tratamos de hacer de mediadores y de ser lo más democráticos en las decisiones que debemos tomar.	1
DOC 14	Colaboración por parte de la mayoría de compañeros en salir adelante con la Institución.	1
DOC 15	El cambio evidente es la integración de todo el grupo, ahora no falta una guitarra, una broma para armonizar nuestras reuniones	1
DOC 16	Que ya logramos acuerdos sin necesidad de llegar a discusiones que no nos llevan a nada.	1
DOC 17	Hay confianza con los compañeros y apertura por parte del señor Director encargado, estamos marchando bien.	1
DOC 18	La autoestima en los compañeros es buena y el liderazgo con ellos se ha puesto en práctica, dos compañeras fueron directoras encargadas y ahora el compañero que asumió ha realizado muy bien su papel y es joven.	1
DOC 19	Hay mayor puntualidad y menos profesores que faltan	1
DOC 20	Hay un espíritu de ayuda mutua, eso nos quedo de la capacitación, ya que todos nos hemos unido para enfrentar los retos de este nuevo año.	1

INTERPRETACIÓN DE LA INVESTIGADORA:

La entrevista colectiva me permitió percibir los beneficios que sintieron los docentes al haber participado en esta capacitación, la madurez para expresar sus opiniones frente al grupo de una manera transparente y con confianza de todo lo que habían experimentado en la práctica luego de la intervención con el plan de capacitación.

3.3.2 PLANIFICACIÓN DE LA OBSERVACIÓN

CRONOGRAMA:

2 VISITAS POR UNA SEMANA: AGOSTO.....última semana de agosto.

2 VISITAS CADA 2 SEMANAS: SEPTIEMBRE.....primera y tercera semana.

2 VISITAS CADA 2 SEMANAS: OCTUBRE.....primera y segunda semana.

INDICADORES:

DÍALOGO, Confianza, Puntualidad, Tolerancia, Integración, Unión, Colaboración, Paciencia, Respeto, Sinceridad, Paz y Alegría.

INTERPRETACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS FICHAS DE OBSERVACIÓN

AGOSTO: en la primera visita, se pudo constatar a la integración como el principal indicador presente en los docentes. Se realizó una reunión para amenizar el ambiente con presencia del talento de los docentes, así como la colaboración en las maestras por preparar un refrigerio para todos, el afecto y la amabilidad también fue parte de la evidencia en esa reunión.

Agosto: segunda visita, el indicador presente, fue la integración, la confianza, llegaban de una actividad deportiva y de manera espontánea preparaban un refresco para los demás compañeros, el humor también se hizo presente y la sinceridad en cuanto a las novedades que me tenían durante este tiempo transcurrido.

Septiembre: Mi presencia en la reunión para la elección del Director encargado, me sirvió para identificar la tolerancia, el respeto, la paciencia durante el proceso de nombramiento donde se llegó a un acuerdo con total orden y tranquilidad, solo a una de las docentes se observó cierto grado de temor al

asumir esa responsabilidad, pero al ser apoyada por el grupo se decidió en aceptar.

Septiembre: la entrega de diplomas a las personas que hacia falta me permitió constatar como se mantenía el grupo unido, con libertad, sin posiciones de indiferencia, la confianza fluía entre todos y aún la alegría era el indicador que sobresalía.

Octubre: Lo sobresaliente fue observar las actitudes de consideración y afecto que se transmitían a los niños, pude constatar como aquel docente que explotaba con facilidad en las reuniones decidió brindarles el almuerzo a dos de sus alumnos y se mostraba afectuoso y tolerante.

Octubre: El diálogo fue el indicador presente entre los docentes y el psicólogo; él organizó un curso de capacitación para los docentes y la acogida fue favorable, se observó la puntualidad, colaboración, respeto, confianza, tolerancia, por parte de los docentes, fue un gran cambio en la percepción e imagen que estaba algo desgastada anteriormente con la valía y respeto actual que se evidenció en esa capacitación por parte del PSICÓLOGO.

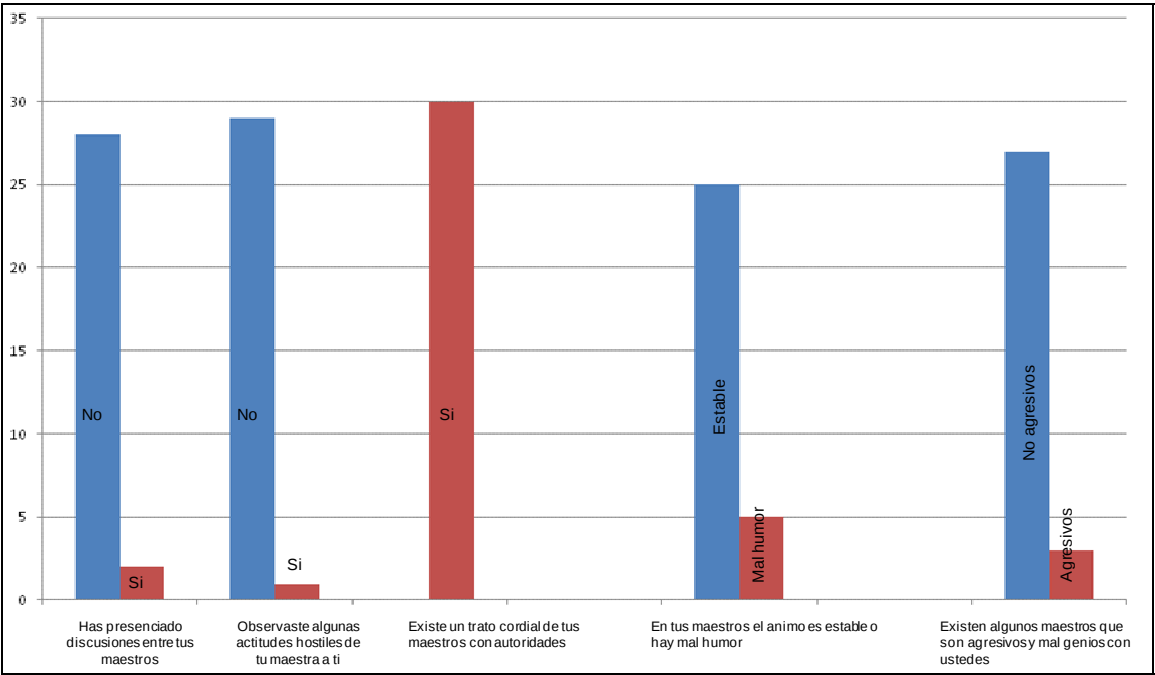
RESULTADOS:

Los indicadores estuvieron presentes en todo el proceso de observación, es necesario resaltar que el más relevante de ellos fue la integración, diálogo, tolerancia, unión, respeto, alegría y seguidos de paz, puntualidad, confianza, sinceridad, paciencia, colaboración en menor grado. En consecuencia fue evidente el cambio positivo en las relaciones interpersonales de los docentes.

3.3.3 ENCUESTA AL ALUMNADO.- Se la realizó con el único propósito de explorar el desenvolvimiento emocional del docente. Y constatar un

mejoramiento en el docente. Se aplicó a una muestra de 30 estudiantes del plantel.

TABLA 2: ENCUESTA AL ALUMNADO



INTERPRETACIÓN

De acuerdo a la encuesta dirigida al alumnado, se puede determinar con gran acierto, que las características de agresividad y mal humor no tienen gran incidencia en los docentes, más bien prevalece el buen ánimo y el equilibrio emocional, lo que respalda el trabajo realizado mediante la capacitación con lo que se ha logrado mejorar su relación interpersonal de manera permanente.

3.4 EL PERFIL DE SALIDA DE LAS MANIFESTACIONES DE LOS DOCENTES DE LA ESCUELA CONCENTRACIÓN DEPORTIVA PICHINCHA.

- Posee mejores y adecuados momentos de comunicación.
- Evidencian compromiso para mejorar sus relaciones interpersonales.
- Mayor cohesión e integración entre compañeros y compañeras.
- Poseen gran sentido de mejorar como compañeros.
- Evidencian cambios de actitud en las relaciones con sus compañeros.
- Poseen un sentimiento de armonía y confianza entre todos en el grupo.
- Sinceridad al enfrentar los conflictos entre ellos y deseo verdadero de limar asperezas y reconciliación.
- Compromiso de colaboración con el departamento psicológico y reconocimiento de la labor del profesional que desempeña cada docente.
- Mejoramiento del diálogo entre docentes con el Directivo principal.
- Poseen aceptación de las diferencias individuales entre docentes.
- Evidencian respeto, afecto y comprensión de las diversas formas de pensar de unos a otros.
- Disposición para llegar a acuerdos y consensos mediante las necesidades del grupo.
- Mayor conocimiento del ser humano, libre de falsas apreciaciones de unos a otros.
- Autoestima fortalecida en el reconocimiento de sus cualidades y defectos, con un cambio de actitud al sentirse mejores seres humanos que se comprometen a trabajar en sus falencias con el apoyo del grupo.

CONCLUSIONES:

1.-Calidad de información.-

Los resultados presentados en esta investigación acción, de tipo exploratoria llegó a establecer referencias de las respectivas percepciones u opiniones que manifestaron los actores de la comunidad educativa. Fue de gran ayuda para un acercamiento a la situación anómala que ocurría en la Escuela Concentración Deportiva de Pichincha

La información recolectada nos permitió percibir falencias en varios aspectos de la convivencia del personal docente tales como: falencias en las relaciones interpersonales, falencias en la comunicación, actitudes de intolerancia y confrontación, incumplimiento de obligaciones, baja autoestima.

Los diferentes aspectos de esta situación anómala debían ser tratados a tiempo como prevención a posibles cuadros insostenibles de agresividad e intolerancia, que podía desencadenar violencia entre los miembros de la institución.

La utilización de la información, permitió construir el perfil de entrada de las manifestaciones conflictivas que se presentaban en los docentes de la Escuela Concentración Deportiva de Pichincha. Y asentar la base para la aplicación de la capacitación de acuerdo a las opiniones vertidas por el personal docente del plantel.

La evaluación del plan de capacitación permitió la ayuda adecuada para detener esta situación anómala, que se presentaba entre el grupo docente, con lo que se logró contribuir al mejoramiento de las diferentes formas de interactuar dentro el plantel.

2.- De los Objetivos de la Investigación. – Esto explica, que al terminar el proceso investigativo encontramos que los objetivos propuestos al inicio del mismo han sido cumplidos en su totalidad, menciono a continuación los logros obtenidos:

Queda entonces, el hecho de demostrar que la escuela atravesaba una situación anómala en cuanto a sus relaciones interpersonales que si no se intervenía a tiempo podía acarrear serios conflictos entre los docentes; ya que el sinnúmero de opiniones registradas en los diversos instrumentos en su mayoría se puede percibir un gran malestar y descontento con el manejo de la interrelación del grupo docente.

El único hecho particular que se conoce a través de la aplicación de la capacitación fue coherente, a las falencias que presentaba el cuerpo docente en el manejo de sus interrelaciones. Lo cual corrobora con las tan acertadas opiniones vertidas en la evaluación a la capacitación, que fueron favorables a esta oportuna intervención.

La evaluación es admisible, ya que se basó en referencias de las respectivas percepciones recogidas de las diversas opiniones de los docentes de la Institución.

3.-De la Organización institucional, frente a su problemática.

Las reuniones de trabajo para lograr cambios positivos en los docentes de la Escuela Concentración de Pichincha, mostraron la apertura y preocupación por un trabajo investigativo serio y planificado que permita el conocimiento de la realidad del grupo docente y su problemática en general.

- La participación del DEPARTAMENTO PSICOLÓGICO y sus miembros facilitaron el trabajo de recolección de datos, mediante la aplicación de

instrumentos de investigación a los docentes y autoridades de la institución.

- Los docentes tuvieron un espacio mediante los talleres de capacitación para disipar sus inquietudes y experiencias en su vida tanto profesional como personal, mantuvieron un ávido deseo de aprender a ser mejores seres humanos.
- Los conflictos entre los compañeros docentes, fueron expresados con libertad y madurez, logrando compromisos para mejorar la relación interpersonal y profesional en la práctica diaria.
- Las jornadas de trabajo de capacitación obtuvieron gran asistencia por parte de los docentes de la institución, y; se realizaron en los horarios propuestos y con logros de satisfacción.
- Los subgrupos se destruyeron mediante la mecánica del trabajo práctico en las jornadas de capacitación, se logró de esta manera, una integración mediante la aplicación de técnicas de relaciones humanas que permitieron el conocimiento de todos los compañeros docentes con sus fortalezas y debilidades.
- La actitud positiva frente a los conflictos se vio reflejada en enfrentar los problemas con las estrategias dadas en la temática de la capacitación y aplicarlas en su vida docente y personal.
- Se logro dentro de la Institución, un ambiente armonioso, lleno de libertad, amistad alegría y unidad en todo el proceso de capacitación y fuera de él.
- Se rompió el individualismo y falta de comunicación entre compañeros docentes de sexo masculino y femenino, se fomentó la confianza.

BIBLIOGRAFÍA

- Carriazo, Mercedes, *Formato para Capacitación en el Docente*, Quito, 2008
- Hoarward, Garner. *Educación e Inteligencia*. New York, Harward, 1995
- Kiriadou, Chris, *Antiestrés para profesores*, Barcelona, Octaedro, 2003
- M.Hewstone y otros, *Introducción la Psicología Social*, Barcelona, Ariel ,1990.
- Mira, Emilio y López, *Cuatro Gigantes del Alma*, Buenos aires, Ateneo, 1950.
- Suárez, Marinés, *Mediación, Conducción de Disputas*, Buenos Aires, Cinco y la otra mirada, 1990
- Tamayo, Eduardo, *Motivación Personal y Autoestima*, Quito, Serpaj, 1995
- Trilla, Jaume, *Educación en valores*, Barcelona, Paidos, 1988.
- Van, Nancy, *Amor sin Secretos*, Buenos Aires, Aldo D. Orrego, 2003

ANEXOS

INDICE DE ANEXOS

ANEXO # 1 guión de grupo focal.....	80
ANEXO # 2 guión de encuesta 1.....	82
ANEXO # 3 guión de encuesta 2.....	83
ANEXO # 4 guión de entrevista (Director).....	84
ANEXO # 5 guión de entrevista (Psicólogo).....	85
ANEXO # 6 guión de entrevista (Docentes).....	86
ANEXO # 7 guión de encuesta (evaluación capacitación).....	87
ANEXO # 8 guión de encuesta (alumnado).....	88
ANEXO # 9 Formato de la ficha de observación.....	89
ANEXO # 10 Recopilación de las técnicas (capacitación).....	90
ANEXO # 11 Matriz de la Aplicación del Plan de Capacitación.....	91
ANEXO # 12 Organigrama Relaciones humanas.....	92
ANEXO # 13 Organigrama Comunicación Asertiva.....	93
ANEXO # 14 Organigrama Autoestima	94
ANEXO # 15 Organigrama Inteligencia Emocional.....	95
ANEXO # 16 Organigrama Como Manejar los Conflictos.....	96
ANEXO # 17 Organigrama Práctica de la Ética.....	97
ANEXO # 18 Organigrama Control del Estrés Emocional.....	98
ANEXO # 19 Tabla de proceso de capacitación.....	99

Anexo # 1

GRUPO FOCAL:

TEMA: Relaciones interpersonales del personal docente.

INTEGRANTES:

DIRECTOR : -----

PSICOLOGO: -----

MAESTRO : -----

ALUMNO : -----

CUESTIONARIO:

1.- ¿Cómo confrontar las diferencias sin llegar al conflicto?

2.- ¿Desde la posición que ejerzo en la institución he contribuido para que se generen los roces y malas relaciones con los demás?

3.- ¿Enfrento los problemas con el diálogo o llegó a la confrontación?

4.- ¿Existe madurez entre los docentes para confrontar sus debilidades, aceptar las sugerencias y mejorar como seres humanos?

5.- ¿Cómo contribuir a que el equilibrio emocional no se rompa y sea estable en el salón de clases?

6.- ¿Qué conflictos se han identificado entre los compañeros que necesiten ser atendidos?

7.- ¿Con qué frecuencia la agresividad y la violencia se halla presente en el salón de clases?

8.- ¿La rivalidad se ha introducido en el ambiente de los docentes?

9.- ¿Se respetan los espacios profesionales de cada docente sin privilegios?

10.- ¿Se manejan las relaciones humanas con prudencia y modestia en cuanto a las críticas sobre las actitudes positivas y negativas de los demás?

11.- ¿Puede señalar algunos casos donde no se respeto el espacio profesional, el horario de trabajo, el desenvolvimiento docente, acuerdos en asamblea de docentes, privacidad sobre asuntos personales?

Anexo # 2

Formato 1

ENCUESTA 1: DIRIGIDA A LOS DOCENTES PARA DETECTAR LAS MANIFESTACIONES CONFLICTIVAS.

Grupo: -----

Fecha: -----

1.- ¿Durante su trabajo como docente qué conflictos se han presentado en el medio laboral?

2.- ¿Ha enfrentado un conflicto con un compañero de trabajo?

3.- ¿Cómo maneja estos problemas en el medio laboral?

4.- ¿En los dos últimos años ha sido parte de un conflicto con algún compañero docente?

5.- ¿Estaría dispuesta (o) a dar todo de si para resolver el problema con sus compañeros?

Anexo # 3

Formato 2

ENCUESTA 2: DIRIGIDA A LAS AUTORIDADES PARA DETECTAR LAS MANIFESTACIONES CONFLICTIVAS.

ENCUESTADO:.....

FECHA:.....

1.- ¿En su experiencia laboral como autoridad; qué conflictos se producen con mayor frecuencia entre los docentes?

2.- ¿En los últimos años que problemas se produjeron entre los docentes y autoridades?

3.-¿A qué causa atribuye este tipo de conflictos en el personal docente?

4.-¿Qué medida sugiere que debiera tomarse para dar solución a estos conflictos?

5.- ¿Conoce cómo lograr que los conflictos en las relaciones interpersonales se enfrenten con la actitud adecuada?

6.- ¿En los dos últimos años ha propuesto alguna medida para mejorar las relaciones interpersonales entre los docentes?

7.- ¿Cómo ha enfrentado estos conflictos para que no se agraven?

8.- ¿Estaría dispuesto a colaborar para que el ambiente laboral mejore en cuanto a las relaciones humanas entre el personal docente?

Anexo # 4

Guión entrevista (Director)

1.- ¿Qué conflictos se han generado con el grupo docente que dirige en este año?

2.- ¿Como Director del plantel en qué debilidades se debe trabajar en sus docentes?

3.- ¿Ha tomado alguna medida para estimular las buenas relaciones entre los docentes?

4.- ¿Cree que los miembros de la institución necesitan una capacitación para mejorar sus relaciones interpersonales?

Anexo #5

Guión de entrevista (Psicólogo)

1.- ¿Qué conflictos ha vivido con sus compañeros docentes durante los dos últimos años?

2.- ¿Qué causa el rompimiento de las relaciones con sus compañeros?

3.- ¿Cómo percibe al grupo durante su desenvolvimiento en el plantel?

4.- ¿Qué medida sugiere aplicar para mejorar las relaciones interpersonales en el plantel?

Anexo #6

GUION DE ENTREVISTA A LOS DOCENTES

¿Cuál es la característica crítica en las relaciones interpersonales del grupo docente?

¿Ha estado involucrado en algún conflicto este año?

¿Cuál conflicto es el que reincide en el grupo docente?

¿Con qué frecuencia se repiten los conflictos en el grupo docente?

Anexo # 7

ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN DOCENTE

1.- ¿Cite 4 características que observó en sus compañeros durante el proceso del seminario taller?

2.- ¿Señale 3 aspectos que han mejorado en su relación interpersonal al recibir esta capacitación?

3.- ¿En qué grado ha contribuido esta capacitación para mejorar las relaciones interpersonales del grupo docente?

4.- ¿Señale el compromiso que se hace para mejorar las relaciones humanas con sus compañeros docentes?

5.- ¿Que temática fue de mayor impacto para su crecimiento personal?

6.- ¿Cree que esta capacitación ha contribuido a evitar los posibles conflictos entre sus compañeros?

7.- ¿como evalúa el proceso de la capacitación?

Muy satisfactorio -----

Satisfactorio -----

Poco satisfactorio -----

Anexo # 8

ENCUESTA

GRUPO: Alumnado

FECHA: -----

1.- ¿Alguna vez presenciaste alguna discusión entre tus maestros?

2.- ¿Observaste algunas actitudes hostiles de tu maestra hacia otra?

3.- ¿Existe un trato cordial de tus maestros con las autoridades?

4.- ¿En tus maestros el ánimo es estable o hay mal humor?

5.- ¿Existen algunos maestros que son agresivos y mal genios con ustedes?

Anexo # 9

FORMATO DE FICHAS DE OBSERVACIÓN

	Lugar: Sector: Fecha:	Título: Fuente: Informante:	FICHA Nº
FICHA DE CAMPO	CUESTIONARIO: 1.- Pregunta principal 2.- Pregunta Secundaria CONTENIDO 		
	Materia: Investigador: Institución:	Cursos: Sección: Esp.:	Nº de Orden

ANEXO #10

RECOPILACIÓN DE TECNICAS DE RELACIONES HUMANAS

2.2.- Aplicación del Plan de capacitación a docentes en Conflicto

PROPUESTA DE DESARROLLO

ÁMBITO	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLES	TIEMPO	EVALUACIÓN
OBJ. ESPECIF. 1. Comprender las bases Teóricas del manejo de las relaciones humanas.	1.1 Establecer un diagnóstico sobre las relaciones humanas y conflictos entre docentes del plantel.	-Diseñar el instrumento de diagnóstico. -Elaborar entrevistas sobre los conflictos y relaciones interpersonales. -Analizar e interpretar los resultados -Establecer el perfil de entrada de los docentes del plantel.	HUMANO Capacitados. -Autoridades -Docentes MATERIALES. Local del centro escolar Presupuesto Del investigador. Equipos audio visuales. Técnicos Material de consulta Textos Documentación legal y psico-pedagógica.	Autoridades del centro escolar Capacitadores Lilian Méndez Vilma Méndez Mireya Méndez Directora pedagógica	Objetivo 1. desde El 8 de enero al 28 de agosto. Del 2009. Objetivo 2. Todo el año lectivo 2008-2009.	ESTRATEGIA 1.1 Asamblea de Evaluación entre autoridades y capacitadores Para analizar los resultados. Y establecer el perfil de salida de los docentes.
	1.2 Realizar jornadas de capacitación.	-Determinar temas de capacitación -Contratar expertos del tema -Estructurar organigrama de capacitación -Llevar a cabo las jornadas de capacitación.				ESTRATEGIA 1.2 Plenaria entre capacitadores Docentes y Autoridades para constatar el cumplimiento de expectativas.
	2.1 Revisar documentos y lineamientos psicopedagógicos 2.2 Acompañar procesos de implementación psicopedagógica.	-Rever el manual de convivencia. -Aplicar innovaciones psicológicas en la práctica diaria. -Implementar actividades de comunicación, integración, autoestima Acordes al nuevo enfoque. Visitar aulas para retroalimentar los procesos. -Intercambiar experiencias en grupos de trabajo docente.				ESTRATEGIA 2.1 Informe de reuniones de área; sobre los Contenidos y las nuevas planificaciones. ESTRATEGIA 2.2 Reuniones diarias del área para analizar resultados del nuevo proceso en marcha.
2. Aplicar principios psicológico, valores éticos, y manejo de conflictos en el trabajo docente.						

ORGANIGRAMA DE LA CAPACITACIÓN POR TALLERES

TEMA: RELACIONES HUMANAS

Objetivo General.-Concienciar a los participantes acerca de la importancia de las relaciones humanas.

OBJETIVO	CONTENIDO	PROCESO	MATERIAL	RESPONSABLES	TIEMPO	RECURSOS
Desarrollar la concientización unidad y compañerismo del grupo.	-Vida afectiva y su influencia en las relaciones humanas.	Técnica el guante	guante	Capacitadora Lilian Méndez Auxiliares: Lorena Brito Matilde Toscano Vilma Toscano	10 mints.	HUMANO Capacitadores. -Autoridades -Docentes MATERIA-LES. Local del Plantel. Presupuesto Del investigador Equipos audio visuales. Técnicos Material de consulta Textos Documentación Psicológica y pedagógica
	-Emociones	charla motivacional	computadora		30 mints.	
	La ira, fases y camuflajes.	Dinámica norte y sur	tizas de color		15 mints.	
	El amor.				25 mints	
	El miedo y sus camuflajes	Técnica la shincana	cartones globos y papel higiénico		7 mints	
	El deber ,formas y principios					
	-Técnicas de relaciones humanas de integración grupal	técnica el silbato	silbato		12minuts	
		técnica la torre	cajas de cartón		15minuts	
		técnica el fin del mundo	Papelógrafos marcadores		15 minuts	
		reflexión grupal	Papelógrafos marcadores		25minuts.	
		PLENARIA				

ORGANIGRAMA DE LA CAPACITACIÓN POR TALLERES

TEMA: COMUNICACIÓN ASERTIVA

Objetivo General.-Aplicar ejercicios de comunicación asertiva para elevar los niveles de confianza, conocimiento y dialogo entre los docentes del plantel.

OBJETIVO	CONTENIDO	PROCESO	MATERIAL	RESPONSABLES	TIEMPO	RECURSOS
Conocer el manejo de la comunicación asertiva	-El valor de la comunicación -Por que no nos podemos comunicar -Por que nos comunicamos como lo hacemos. -Se puede lograr una mejor comunicación -La practica del saber escuchar -Errores que se cometen al escuchar. -hábitos repulsivos al escuchar. -lenguaje corporal -Seis poderosas reglas del arte de escuchar -La comunicación franca. Conversaciones que triunfan.	Introducción	Documento bibliográfico	Autoridades del Plantel.	10 minuts	HUMANO Capacitadores. -Autoridades -Docentes MATERIALES. Local del centro educativo. Presupuesto Del investigador Equipos audio visuales. Técnicos Material de consulta Textos Documentación psicológica y pedagógica
		Esquech			20 minuts	
		Charla	Papelógrafos	Capacitadora: Lilian Méndez Auxiliares : Lorena Brito Vilma Méndez Matilde Méndez	30 minuts	
			Marcadores			
			Videos			
		Lectura comentada ¿A quién le corresponde?	Hojas de Lectura		10 minuts	
		Técnica el baile del millón	Papelógrafos Marcadores		20 minuts	
		Técnica El JUEZ	Humano		15 minuts	
		Técnica El cáncer	Humano		12 minuts.	
		Técnica el mensaje	Humano		15 minuts	
		Trabajo grupal plenaria	Hojas		25 minuts	
			Papelógrafos		30 minuts	

ORGANIGRAMA DE LA CAPACITACIÓN POR TALLERES

TEMA: AUTOESTIMA

Objetivo General.-Estimular la valía personal mediante el reconocimiento de sus cualidades y aceptación de si mismos.

OBJETIVO	CONTENIDO	PROCESO	MATERIAL	RESPONSABLES	TIEMPO	RECURSOS
Reconocer las aptitudes y valorar su acción humana profesional y familiar.	¿Qué es la autoestima?	técnica catorce años	Hojas de lectura	Autoridades del plantel.	10 minuts	HUMANO Capacitadores. -Autoridades -Docentes MATERIA-LES. Local del centro Educativo. Presupuesto Del investigador. Equipos audio visuales. Técnicos Material de consulta Textos Documentación psicológica y pedagógica
	Elementos que intervienen en la construcción de la autoestima.	técnica no te rindas	Hojas de lectura	Capacitadora: Lilian Méndez Auxiliares: Lorena Brito Vilma Méndez Matilde Méndez	10 minuts	
	-La auto imagen	charla			40 minuts	
	-La autovaloración	El líder ciego	Libreta de notas		10 minuts	
	-Dimensiones de la autoestima.	Técnica	Hoja de lectura		20 minuts	
	-Autoestima cotidianidad y Valores humanos.	Con lo que usted ha hecho o ha dejado de hacer hasta el día de hoy	Esferos			
	-El maestro como generador de autoestima.					
	-La autoestima y la capacidad para aceptar y comprender al otro.	Técnica de integración grupal	Pétalos de flores		12 minuts	
	-La aceptación	Los pétalos	Tarjetas de cartulina de colores.			
	-La identidad	Ejercicio De relajación Reflexión Trabajo grupal. Plenaria	Colchonetas Papelógrafos marcadores		5 minuts 25 minuts 30 minuts	

ORGANIGRAMA DE LA CAPACITACIÓN POR TALLERES

TEMA: INTELIGENCIA EMOCIONAL

Objetivo General.-Identificar las principales teorías y el manejo de la inteligencia emocional en nuestro diario vivir.

OBJETIVO	CONTENIDO	PROCESO	MATERIAL	RESPONSABLES	TIEMPO	RECURSOS
Conocer las principales teorías de la inteligencia humana y su influencia en la práctica diaria.	-Teorías sobre el desarrollo de la inteligencia. -Inteligencia Emocional -Inteligencias múltiples. -Como planificar clases basadas en las inteligencias múltiples. -Rol de la educación en el desarrollo intelectual. -Técnicas de creatividad en la toma de decisiones grupales.	Introducción	Hojas de Periódicos	Autoridades del Plantel.	30 mins.	HUMANO Capacitadores. -Autoridades -Docentes MATERIALES. Local del centro infantil. Presupuesto Del investigador. Equipos audio visuales. Técnicos Material de consulta Textos Documentación psicológica y pedagógica
		Charla magistral				
		video		Capacitadora: Lilian Méndez	20 minuts.	
		Sobre el tema	Martillo	Auxiliares: Lorena Brito	15 minuts.	
		Técnica El periódico	Pliegos de periódico		15 minuts.	
		Técnica el zapatero	Papelógrafos Marcadores		15 minuts.	
		Técnica La Nasa	Hojas de lectura		15 minuts	
		Técnica El refugio subterráneo.	Hojas de lectura		15 minuts.	
		Técnica el castillo	Pliegos de cartulina Marcadores Goma Tijera.		10 minuts	
		Conclusiones y recomendaciones De los grupos. Plenaria.			15 minuts 25 minuts	

ORGANIGRAMA DE LA CAPACITACIÓN POR TALLERES

TEMA: COMO MANEJAR LOS CONFLICTOS

Objetivo General: Desarrollar estrategias para resolver los conflictos.

OBJETIVO	CONTENIDO	PROCESO	MATERIAL	RESPONSABLES	TIEMPO	RECURSOS
Identificar las principales formas de enfrentar los conflictos.	Conflicto Conceptos Por que se dan los conflictos Como enfrentar Las diferencias de un grupo de docentes. Formas de solucionar los conflictos. La mediación El arbitraje Conciliación Técnicas de reflexión. Técnicas de integración.	Introducción	Audio visuales Vestuario	Autoridades del Plantel.	5minuts	HUMANO Capacitadores. -Autoridades -Docentes MATERIA-LES. Local del centro educativo. Presupuesto Del investigador. Equipos audio visuales. Técnicos Material de consulta Textos Documentación psicológica y pedagógica
		SOCIODRAMA		Capacitadora Lilian Méndez	15minuts	
		CHARLA		Auxiliares: Lorena Brito	30 minuts	
		Proyección de video		Matilde Méndez	15minuts	
		DINAMICA GRUPAL O-P-Q-R	Hojas de papel bon		10 minuts	
		TÉCNICA GALERIA DE ARTISTAS	Cartulinas de colores Marcadores		20 minuts	
		METAFORA LA ABEJA Y LA PALOMA	Grabadora		10minuts	
		METAFORA LA RANA	Grabadora		4 minuts	
		TECNICA LA SABANA	Una sabana grande pañuelo		10 minuts	
		Trabajo grupal plenaria			15 minuts 20 minuts	

ORGANIGRAMA DE LA CAPACITACIÓN POR TALLERES

TEMA: PRACTICA DE LA ETICA EN NUESTRAS RELACIONES
INTERPERSONALES.

Objetivo General.-Afianzar los principios y valores para respetar los roles
profesionales de cada docente.

OBJETIVO	CONTENIDOS	PROCESO	MATERIAL	RESPONSABLES	TIEMPO	RECURSOS
Concienciar la importancia de los diversos roles que desempeñan los compañeros docentes.	Los valores que maneja el docente en su institución Los antivalores que se presentan en nuestra escuela. Como mejorar nuestro mundo Interior. Construcción Dialógica de la personalidad moral Educación y valores neutrales en instituciones educativas Como desarrollar el apoyo grupal entre docentes.	Dramatización	Vestuario	Autoridades del Plantel.	7 minuts	HUMANO Capacitados. -Autoridades -Docentes MATERIA-LES. Local del centro Educativo. Presupuesto Del investigador. Equipos audio visuales. Técnicos Material de consulta Textos Documentación psicológica y Pedagógico.
		Charla sobre el tema Valores y ética	Audio visuales	Capacitadora: Lilian Méndez Auxiliares: Mireya Méndez Vilma Méndez	30 minuts	
		Técnica tu mejor imagen	Hojas de lectura	Motivador invitado Lorena Brito	10 minuts	
		Dinámica grupal no hagas al otro lo que no te gustaría que te hagan a ti.	Tarjetas de colores de cartulina Esferos Funda		20 minuts	
		Metáfora La cigarra y la hormiga	Grabadora		4 minuts	
		Metáfora Una cita con DIOS.	Grabadora		4 minuts	
		Reflexión Terapia del perdón	Humano		20 minuts	
		Elaboración de conclusiones y Compromisos Individuales Para con nuestros compañeros.	Papelógrafo Marcadores Libro de memoria masking Hojas graficadas		25 minuts	
		Socialización			10 minuts	
		Refrigerio			20 minuts	
					25 minuts	

ORGANIGRAMA DE LA CAPACITACIÓN POR TALLERES

TEMA: CONTROL DEL ESTRES EMOCIONAL

Objetivo General.-Reconocer los síntomas del estrés y evitar sus efectos dañinos para mantener la salud mental.

OBJETIVO	CONTENIDO	PROCESO	MATERIAL	RESPONSABLE	TIEMPO	RECURSOS
Identificar los síntomas del estrés y combatir sus efectos en nuestra vida profesional.	¿Que es el estrés?	Introducción	Hojas de papel bon	Autoridades del plantel.	10 minuts	HUMANO Capacitados-res. -Autoridades -Docentes MATERIA-LES. Local del centro Educativo. Presupuesto Del investigador Equipos audio visuales. Técnicos Material de consulta Textos Documentación psicológica y pedagógica
	Clases de Estrés	Charla	Audio visuales	Capacitadora: Lilian Méndez	40 minuts	
	como se presenta en los seres humanos	video sobre el estrés		Auxiliares: Lorena Brito Vilma Méndez Matilde Méndez	20 minuts	
	efectos del ESTRES	Dinámica grupal calles y avenidas	Humano		12 minuts	
	COMO MANEJAR EL ESTRES	Aplicación de reactivo para detectar el grado de estrés.	Test psicológico		15 minuts	
	Medidas para evitar el estrés		Pinceles Acuarelas Temperas		20 minuts	
		Técnica proyectiva dátilo pintura	Grabadora Melodía		15 minuts	
		Técnica de relajación muscular con música.	Pliegos de papel bon Revistas Tijeras goma		20 minuts	
		Trabajo grupal Elaboración de colash. Socialización			25 minuts	