

ANEXOS

Anexo N° 1

Carta de invitación a director del DEM de la comuna de Hualpén a participar y autorizar a los educadores a participar del estudio

Concepción, 05 de marzo de 2013

**Señor
Director
Jefe DAEM Hualpén
Presente.**

De mi consideración:

En el contexto de la Tesis Doctoral denominada “**La resolución de conflictos en la Infancia: Un estudio sobre la reflexión pedagógica en torno a las estrategias utilizadas por el educador de párvulos y estudiantes en práctica profesional**” de la Universidad de Sevilla. Lilian Narváez Prosser, académica de la Universidad de Concepción, solicita a usted dar su autorización, para desarrollar la investigación aludida con los educadores de párvulos de su comuna.

En este estudio se pretende indagar en la reflexión pedagógica que realizan los educadores de párvulos en torno a las estrategias que activan ante el conflictos en aula infantiles, con el fin de obtener información objetiva de las intervenciones de los educadores que trabajan en las escuelas de su comuna, siendo esta investigación de utilidad a los establecimientos educacionales para la toma de conciencia de la necesidad de trabajar la resolución de conflicto desde los primeros años. Asimismo, tomar decisiones tanto de tipo administrativa como pedagógicas al respecto, cautelando que la información obtenida sea reservada y en absoluta confidencialidad.

En este sentido, cobra vital importancia contar con su beneplácito para desarrollar este estudio en educación, que por cierto redundará en la calidad educativa de vuestra comuna.

Ante cualquier consulta, se puede contactar al correo electrónico linarvaez@udec.cl o al teléfono 2207113.

A la espera de su favorable respuesta, le saluda cordialmente

Lilian Narváez Prosser

Anexo N° 2

Carta de invitación a participar del estudio a educadores de párvulos de la comuna de Hualpén

Concepción, 05 de marzo de 2013

Señores:
Educadores de párvulos
Comuna de Hualpén
Presente.

De mi consideración:

En el contexto de la Tesis Doctoral denominada **“La resolución de conflictos en la Infancia: Un estudio sobre la reflexión pedagógica en torno a las estrategias utilizadas por el educador de párvulos y estudiantes en práctica profesional”** de la Universidad de Sevilla. Quien suscribe, Lilian Narváez Prosser, educadora de párvulos, académica de la Universidad de Concepción, invita a los educadores de párvulos de la comuna de Hualpén a participar de dicho estudio.

El objetivo investigativo es describir el proceso de reflexión pedagógica en torno a las estrategias utilizadas por los Educadores de Párvulos. Para ello, trabajará directamente con quien suscribe, planificando las actividades implicadas y coordinando días y horarios.

Cabe destacar que la información obtenida será reservada y en absoluta confidencialidad y que, con seguridad, los resultados del estudio serán de utilidad para todos los establecimientos educacionales y para la toma de conciencia de la necesidad de trabajar la resolución de conflicto desde el nivel de educación parvularia.

Para cualquier consulta, se puede poner en contacto al correo electrónico linarvaez@udec.cl o al fono 22077113 (teléfono red fija) o al 92460875 (teléfono móvil).

De antemano se agradece su gentileza y disposición, haciendo cualquier tipo de comentario, les saluda atentamente

Lilian Narváez Prosser

Anexo N° 3
Carta de consentimiento informado

Concepción, 05 de marzo de 2013

Estimado educador y/o estudiante en práctica

Educación Parvularia

Presente

REF: Colaboración en proceso de Tesis Doctoral **“La Resolución del Conflicto en la Infancia: Un Estudio Sobre la Reflexión Pedagógica en torno a las Estrategias Didácticas Utilizadas por el educador de Párvulos en la Resolución de Conflictos”**.

El contexto de la Tesis Doctoral contempla una serie de acciones tendientes al logro de los objetivos propuestos, dentro de los cuales se considera la aplicación de cuatro instrumentos de recogida de la información, requiriendo para ello su colaboración con el objetivo de conocer las estrategias utilizadas al enfrentar situaciones de conflicto en aulas infantiles, entre pares.

¿En qué consiste su participación?

Su participación implica trabajar con quien suscribe este escrito y en este sentido:

- a. Participar de una entrevista denominada biográfica, que realizará quien suscribe.
- b. Ser filmada durante una jornada de actividades, momento en que usted debe realizar su trabajo pedagógico con normalidad frente a la filmación. A partir de dicha filmación, se realizará un tipo de entrevista denominada *de estimulación del recuerdo*, relacionada con aspectos evidenciados en la filmación, la que será relevante para el análisis de nuestro estudio.
- c. Participar de un focus Group en el que junto al resto de los participantes de este estudio, se revisará un material filmico con el fin de generar una conversación respecto de lo observado en el video, a la luz de la experiencia de cada participante.

¿Qué riesgos se corre al participar?

- a. No hay riesgo asociados en su participación, ya que la información será para fines investigativos, resguardando su confidencialidad.

¿Qué beneficios puede tener su participación?

Los beneficios directos son, por una parte, conocer los resultados obtenidos derivados de la investigación, los cuales son de acceso para usted. Por otra parte, asistir a una jornada de inducción en el tema, la que contará con una franja de preguntas con respuestas clarificadoras.

¿Qué pasa con la información y datos que se recojan en el estudio?

La investigadora mantendrá la CONFIDENCIALIDAD con respecto a cualquier información obtenida en este estudio. Los datos de los educadores de la investigación serán de carácter confidencial, manteniéndose en el anonimato.

He leído y aclarado mis dudas respecto de esta investigación.

Nombre educadora: _____

Colegio: _____

Firma de la educadora

Fecha

Anexo N° 4
Entrevista biográfica
Carta solicitud de validación de entrevista biográfica

Concepción, 08 de abril 2013

Estimado Sr (a).

Evaluador (a)

Presente

De mi consideración:

En el contexto de la investigación Doctoral referida a **“La resolución de conflictos en la Infancia: Un estudio sobre la reflexión pedagógica en torno a las estrategias utilizadas por el educador de párvulos y estudiantes en práctica profesional”** de la Universidad de Sevilla, desarrollada por quien suscribe, Lilian Narváez Prosser, docente de la Universidad de Concepción, se considera la aplicación de diversos instrumentos de recogida de información a 4 Educadores de Párvulos de establecimientos municipalizados de la comuna de Hualpén y dos alumnos en práctica profesional, trabajo a realizar con el fin de responder a los siguientes objetivos:

Objetivo General

1. Analizar el proceso de reflexión pedagógica en torno a las estrategias didácticas utilizadas por los educadores de párvulos y los estudiantes en práctica para resolver situaciones conflictivas en aulas infantiles y generar una propuesta de mejora a la práctica docente.

Objetivos Específicos

- Describir las experiencias de vida de los educadores de párvulos y de los estudiantes en práctica asociados al conflicto tanto en la infancia como en su práctica pedagógica en el aula infantil.
- Identificar las estrategias de resolución de conflicto asociadas al castigo que han implementado en el aula los educadores de párvulos y los estudiantes en práctica.
- Identificar las estrategias de resolución de conflicto relacionadas con el diálogo que implementaron los educadores de párvulos y los estudiantes en práctica en el aula.
- Describir el actuar pedagógico reflexivo que realizan los educadores de párvulos y los estudiantes en práctica, tras las estrategias utilizadas en la resolución de conflictos.

- Identificar propuestas formativas (sobre conflicto en la escuela) en las que hayan participado los educadores de párvulos y los estudiantes en práctica durante su experiencia profesional.
- Enunciar la propuesta de mejora que realizan los educadores de párvulos y los estudiantes en práctica al reflexionar sobre las estrategias utilizadas en la resolución de conflictos.

En este marco, se recurre a la siguiente *entrevista biográfica* con su respectiva matriz de validación y se solicita a usted su valiosa colaboración como juez experto, acotando las modificaciones u observaciones que considere pertinente en el espacio destinado para ello, con un plazo de término el día jueves 6 de junio de 2013.

De antemano se agradece su gentileza y disposición, haciendo cualquier tipo de comentario, les saluda atentamente

Lilian Narváez Prosser

VALIDACIÓN DE CONTENIDO ENTREVISTA BIOGRÁFICA

Instrucciones: Marque con una X la opción que considere adecuada. Si tiene alguna sugerencia u observación, por favor regístrela.

Categoría	Subcategoría	ITEMS	ACEPTADO SIN MODIFICACION	ACEPTADO CON MODIFICACION	RECHAZA DO	OBSERVACIONES
Resolución de Conflictos	Contexto del conflicto	1. ¿Recuerdas algún momento importante de tu niñez que haya influido en tu forma de resolver los conflictos?				
		2. En el caso de tus padres ¿recuerda cuál era la forma de enfrentar los conflictos?				
		3. ¿Recuerda haber vivenciado un conflicto en tu escuela? ¿cómo se solucionó?				
		4. En tu formación universitaria, ¿recuerdas alguna experiencia relacionada con el conflicto y su resolución?				
		5. ¿Has recibido algún tipo de perfeccionamiento ministerial o de su institución para formarte en el conflicto y sus estrategias para enfrentarlo adecuadamente?				
	Estrategias	1. En el centro educativo en el que te desempeñas, ¿recuerda las situaciones de conflicto más frecuentes?				
		2. ¿Recuerdas el tipo de estrategia de resolución de conflictos que utilizaste?				
		3. ¿Cómo definirías el castigo?				
		4. ¿En qué situaciones has utilizado el castigo en la resolución de conflictos?				
		5. ¿Cómo definirías dialogo?				
		6. ¿En qué situaciones has utilizado el diálogo en la resolución de conflictos?				
	Reflexión Pedagógica	1. Ante situaciones de conflicto, ¿recuerda qué aspectos ha considerado para llevar a cabo la estrategia de resolución de conflictos?				
		2. Recuerdas ¿por qué la estrategia de resolución de conflicto utilizada era adecuada a tu caso?				
		3. ¿Qué aspectos mejorarías tras la implementación de las estrategias de resolución de conflicto?				

Anexo N° 5 Transcripción de entrevista biográfica

Caso 1: Dos educadores de párvulos de la comuna de Hualpén evaluados como Destacados por el MINEDUC.

Caso	Intervención	Párrafo
1a	<p><i>¿Recuerda en tú niñez (etapa de educación parvularia) haber vivenciado una situación de conflicto que puedas compartir?</i></p> <p><i>¿En mi etapa preescolar? No tuve...no, muy triste, muy triste mi vida, no tuve etapa preescolar, pasé derechito a primero.</i></p>	1
1a	<p><i>¿Recuerda haber vivenciado un conflicto en tu etapa escolar?</i></p> <p><i>Si tuve un conflicto...en primero sí...trágico, tragicómico, porque me culparon que robé unas monedas de peso, no se me olvidaron jamás en la vida...y no estaban dentro de mis hábitos. Una compañera me echó unas monedas...que ella se había sacado no sé de dónde, del profe de curso, con cinco años. Yo entré con cinco y yo lloraba desconsolada, porque ¿cómo me acusaban de eso a mí que no tenía idea de lo que era robar? nada.</i></p>	2
1a	<p><i>¿Cómo se solucionó dicho conflicto?</i></p> <p><i>Solucioné con llanto...lloré, me desahogué, y la profesora...seguramente confiaba mucho en mí. Me dijo que no me preocupara, después llamaron a mi mamá, obviamente, yo no me callé...y después llegó mi mamá, conversaron y la profesora hizo que me pidieran una disculpa...la niña... La niña y no me la pidió...no me la pidió...ja, ja, ja...me acuerdo hasta de su apellido...síii fue traumático...sí, si eso me acuerdo como conflicto grave, sí, más o menos en la etapa preescolar, estando en primero sí, pero con cinco años.</i></p>	3
1a	<p><i>Y ¿algún otro conflicto con alguna compañera o compañerito?</i></p> <p><i>Pelea, conflicto...pelea...eeeh...deja recordar a mis compañeros para contextualizar...mira, discusiones más que nada eran por las notas, de quien era mejor...sí, estaba en un curso un poco competitivo...no, pero no así como conflicto, y que haya marcado mi vida, después que imagínate lo de las monedas. No recuerdo ningún conflicto grande...esa de las monedas, porque fue una acusación que me hicieron.</i></p>	4
1a	<p><i>En tú formación profesional ¿recuerda alguna experiencia relacionada con el conflicto y su resolución?</i></p> <p><i>Muchos, muchos porque yo era dirigente, tenía una postura política dentro de la Universidad, era presidente de la carrera, entonces...síii tuve algunos conflictos, más que nada eran de tipo político, si poh; y obviamente después, se transforman en conflictos de convivencia, porque son ideas que están en juego heee, pero fíjate que era como muy dada a conversar, al dialogo, nunca me olvidaba de mi rol de Presidenta de la carrera, no se me acababa la paciencia, pero eso fue, como conflicto, eso.</i></p>	5
1a	<p><i>Mi conflicto con una compañera de universidad puntualmente, porque no iba nunca a clases y después te sacaba los cuadernos. Los sacaba de abajo y se los llevaba, tus cuadernos aparecían después y yo la descubrí, pero ella no tenía escrúpulos. Yo creo...que ojalá nunca haya terminado la carrera, porque no tenía habilidades ni competencias para ser educadora ni nada, ella estaba mal. Diría yo que era limitrofe o tenía aprendizaje lento. Mejor eso para no ser tan mala. De esas persona que tú sabes que no tienen sentido común, no porque yo recuerde eso, sino porque en general se desenvolvía así. Bueno y ahí la enfrenté, tuve que decirle que hasta cuándo se desenvolvía así y que la próxima vez iba a hablar en el departamento, que la iba a acusar y todo. Y ni como contexto.</i></p>	6
1a	<p><i>Ella tenía una manera muy especial decía “guachiiita, noooo perdona” y así solucionaba todo en la vida, por eso te digo que entonces, ante esa respuesta no hay interlocutor válido pú Lily. Que vas a contraponer ideas ni nada, no fue, no nada – guachiiita-entonces quedó por la guachita en la U.</i></p>	7
1a	<p><i>Parece que no la dejaron terminar la carrera. No, si las profes después que se dieron cuenta, no sé cómo quedó en la U, al achunte puede ser, de otra forma...</i></p>	8
1a	<p><i>No recuerdo algo más grave, menos con las compañeras, hasta el día de hoy somos</i></p>	9

	<i>amigas.</i>	
1a	<i>¿Recibiste algún tipo de formación en el tema del conflicto cuando estabas en la Universidad? No nada,</i>	10
1a	<i>¿Has realizado voluntariamente, alguna capacitación para formarte en el tema? No nunca, no nada, la escuela de la vida. Yo trabajo en un colegio confesional.</i>	11
1a	<i>En el lugar en donde te has desempeñado laboralmente en el último año ¿Cuáles son las situaciones de conflicto más frecuentes? Juegos, por ser líder, a pesar de que, a veces, tienen 4-5 años, materiales, disputa por materiales, pero son características propias de la edad más bien por su egocentrismo, sobre todo en los 4 años, y lo resuelven en quién grita más fuerte, golpean, empujan y esa es su forma de resolverlo, no otra. Ellos reaccionan de forma instintiva, son muy pocos los niños que acuden a la educadora, al adulto que está en la sala para que les ayude a resolver el conflicto, la tendencia natural de ellos es a resolverlos ellos, haciendo valer su derecho, su voluntad o lo que ellos creen que les corresponde.</i>	12
1a	<i>¿Qué tipo de estrategias de resolución de conflicto utilizaste tú en las situaciones de conflicto? Mira, si es algo que no es una agresión, que ha golpeado a otro niño y motivos: juguetes, lo que sea eso, mucho sentido del humor, mucho sentido del humor. Y no sé, afortunadamente, la técnico con que yo trabajo es un siete, somos amigas, entonces es más fácil y reproducimos la situación, lo mismo que pasó con los niños lo reproducimos, entonces, no sólo esos niños sino que quedan todos mirando ¿quién actuó mal? ¿quién estuvo bien? comienzan a opinar todos, no sólo los involucrados y generalmente lo hacemos así, con juegos de roles, y si les afecta a ellos, uno llorando o algo así, ya ¡no! no, o sea, primero calmamos y después tratamos de que cada uno cuente su versión.</i>	13
1a	<i>Debo decir que, a veces, uno está muy ocupada, con muchos niños, haciendo muchas cosas y uno también incurre en malas respuestas con los niños ¿era muy grave? ¿cómo va a llorar por eso? y uno sabe que no está bien.</i>	14
1a	<i>Y ¿por qué haremos eso, si sabemos que no está bien? Por salvar el momento, salvas el momento y nada más, porque estás con otra situación, estás con otro niño, estás no sólo resolviendo, sino que estás explicando, ayudando, apoyando, lo que sea que continúes haciendo dentro de la sala y simplemente no no más.</i>	15
1a	<i>Y yo creo que no estamos acostumbrados a resolver conflictos en general en la vida, es más fácil arrancarse, es más fácil salirse de los problemas que enfrentarlos en términos generales. No es muy buen modelo, tampoco para los alumnos, pero es la realidad de lo que sucede a ratos, no siempre, pero a ratos.</i>	16
1a	<i>Y tú ¿usas algún tipo de castigo cuando hay algún problema más o menos grave en el colegio? Mira, en el colegio nosotros tenemos nuestras reglas de oro, que deben ser respetadas dentro de la sala y que se confeccionan o se hacen con los mismos niños a comienzo de año, orientadas por la educadora, obviamente y que aportan básicamente al respeto de los espacios, de la opinión, etc. y cuando eso se transgrede, hay ciertas sanciones y la sanción que es como penalizada grave en el colegio es cuando tú golpeas a alguien, eso sí que no queda solamente en la sala, eso lo compartimos con el inspector general.</i>	17
1a	<i>¿Él toma la decisión del castigo o que hace? No, no, lo compartimos para que el niño sienta que ya transgredió algo que era común a su espacio de respeto y que ya tenemos que ir a resolverlo a otro lado. Es lo mismo que en los tribunales, por decirte una cosa así de grave, porque el inspector para nada los va a retar ni nada, sino que va y tiene la instancia de diálogo con él y depende...y el inspector, cuando uno conversa con él le plantea la situación, en el fondo es como un juego de roles igual, que uno lo plantea muy serio, como que si el inspector ... y en el fondo le guiñan un ojo o le dicen así no más que es la mitad de grave y que se yo. Entonces, tenemos ciertos códigos con él y sería eso.</i>	18
1a	<i>Lo otro, lo más grave es que le llamamos apoderado, llamamos por teléfono al apoderado, es que, a veces, han habido situaciones complicadas ¡imagínate! he tenido niños con déficit atencional, hiperactividad e hiper reacción conductual, entonces son</i>	19

	<i>niños que la misma neuróloga te dice, manejo conductual, sí o sí y aquí con normas y sanciones ¿te fijas? Entonces bueno, frente a esos casos es donde más se actúa con el inspector.</i>	
1a	<i>También hay orientadoras, también hay psicólogas, cuando tú detectas que la cosa va más allá de un simple conflicto o de un problema de convivencia y eso, pero...en cuanto a la pregunta de las sanciones, generalmente es eso y lo otro y que ellos mismos lo pusieron, es el recreo ellos adoran el recreo, quedarse sin recreo...y lo otro es que no les gusta llevar notas tristes, que yo le mande una carta a su mamá, para ellos es terrible. No, es que los papás le siguen el show en la casa, porque eso está conversado desde la primera reunión, que cuando uno manda la carta, una dos tres veces, entonces ahí se manda la cartita y les hace bien, les hace bien, después llegan derechos.</i>	20
1a	<i>Entonces tú ¿cuál estrategia usarías más ? El dialogo y también, depende de los niños, porque hay niños que tienen la autoestima buena, una buena participación en su familia, son niños reconocidos, niños que son líderes y se nota que son niños que van bien por esta vida, pero hay otros que no, entonces ahí varía el criterio, varía el criterio de sanción, varía el criterio de cómo resolver el conflicto porque, a veces, abusan con esos chicos y ellos también tienen conductas que no las manifiestan frente a la presencia del adulto, por ejemplo...a veces, se agraden y se esconden y tú los ves niños muy tímidos, que no sacan la voz, que apenas opinan. Por ejemplo, tenemos dudas de un niño que esté siendo vulnerado en términos sexuales, tengo, yo tengo mis serias dudas, la tengo igual y lo derivamos a la psicóloga y ese niño está en el perfil que te digo, no habla nada, calladito, si le dicen algo ahí se queda, una foto. Desde que entró a pre-kínder, llevamos recién 11 meses, entrevista con la mamá...a la psicóloga, conversaciones con la mamá, claro tiene un papá que pareciera que hay algún problema. Entonces, en esos casos, ese niño ha tratado de matar el gato, entonces tu empiezas a ver los perfiles y ya tantos años, tú conoces, que algo tiene que haber ahí, llamas a la mamá comienzas a indagar, indagar y finalmente claro, y ahí uno tiene que cambiar su estrategia con los niños y el acercamiento, la preocupación, porque con cuarenta niños en la sala, es difícil de verdad poder lograr establecer esta relación de confianza y afecto con la educadora, con la técnico. Al comienzo, se torna difícil y de a poco eso se va dando, se va dando, siempre digo donde ya... dos meses más, cuando recién entran y eso se logra, se logra, de hecho, este niño ya está hablando más, ahora se ríe, ahora quiere venir al colegio y es porque se le ha dado la confianza y uno lo destaca más y lo abraza, lo besa, etc. y uno se da cuenta si te rechaza, ah y todo, todo, todo. Entonces, en eso varían las sanciones, las oportunidades de esos niños tienen que ser distintas igual.</i>	21
1a	<i>¿Ante una situación de conflicto tu registras? Algunas situaciones las registro, otras no, por ejemplo, lo de materiales, juego y esas cosas que son más cotidianas, propias de la edad, de su egocentrismo y todo no las registro mucho, no, pero si por ejemplo, si hay agresión verbal, ofensas, empujones o golpes, eso sí, eso sí y queda registrado en la agenda de los niños cuando eso llega a pasar.</i>	22
1a	<i>En tú experiencia profesional, ¿cuáles estrategias utilizadas te ha dado mejores resultados? El sistema de puntos, el sistema de puntos, mira y lo trabajamos anexado con lo que es lectura y escritura, están en gigante. Están todos los nombres de los niños y lo trabajamos con matemáticas, tengo diez cuadrados para cada niño hacia el lado, es una tabla en el fondo, una tabla con colores, bonita y todo, y este es su panel de conducta y ellos van ganado puntos. Por ejemplo, si hay niños que en el fondo, mira es refuerzo positivo y si hay niños que agredían, por cada situación donde él se controló se le regala un punto y el mismo niño va y lo pega, entonces trabajamos los niños cuentan, substraen ¿cuántas me faltan? ¿cuántas llevo?, trabajan para eso ¿te fijas? y ese panel me sirve, es misceláneo, porque trabajamos con conducta, trabajamos con, en el fondo, con lo que tiene que mejorar cada uno, hay niños que tiene que mejorar en escritura, hay niños que tiene que mejorar en lectura, en saber escuchar y ahí se dan los puntos, las necesidades varían de acuerdo a los niños y se le ponen las metas a ellos, en voz alta a distintos</i>	23

	<i>niños y está todo el curso, entonces ¿y yo tía? ¿y yo? Entonces, unos lo hacen por buen trabajo, por responsabilidad por llevarle los materiales, por lo que sea.</i>	
1a	<i>Entonces, en ese tablero va de todo, no es que sea puntual, va de todo en el tablero un sistema de puntos. De hecho, de repente se ponen trabajólico, yo me quiero ganar otro punto tía, yo me quiero gana otro punto ¿y qué es el premio? un libro, un set de materiales, yo voy, les compro lápices con monitos, cualquier cosa o algo novedoso que haya ahí en La Cueva de Tango y ellos trabajan para eso. Tengo un niño que su hermano se había abocado a la delincuencia, era su modelo salía con él a robar, la mamá trabajaba en una pesquera, no le creía lo que le decía el niño, las conductas que tenía, mira realmente y cuento corto, tratamiento con neurólogo, hiper reactividad conductual, déficit atencional, familia extremadamente vulnerable. Trabajo con la mamá sistemático, todo el semestre, hasta que mira, la tuve que sentar a la señora y subirle el nivel de expectativa. ¿quiere que su hijo llegue a la Universidad? ¿quiere vivir lo mismo que ha vivido? ¿quiere salir de ahí? bla, bla, él lo puede hacer, yo la desafío a que cuando termine octavo, me venga a mostrar la licencia de octavo, que cuando termine cuarto medio y cuando termine la Universidad también, todo eso. Ya la mamá enganchó y me creyó...neurólogo, toda la cuestión, tratamiento y en esta estrategia que yo te estoy contando, Sebastián tenía habilidades motrices gruesas muy marcadas. Hay un deportista famoso ¿cómo es que se llama? no me recuerdo, que participó en las olimpiadas, no es Tomás González, la cosa es que era un gimnasta importante y este niño hacía hasta la rueda, la invertida, giraba daba vueltas y sabes tú que estaba ya fichado como el peleador, como esto y esto...tenía la etiqueta, así que con esto le sacamos la etiqueta, era el gimnasta del curso, pero fantástico ¡fantástico! mira tengo todo grabado ¡fantástico! salió de eso. Al segundo día se transformó en un bailarín, Michael Jackson, bailaba igual que Michael Jackson que hasta yo me emocioné, entonces el Sebastián de ser el cacho de la sala, pasó a ser el idolo de la sala y esas cosas son tremendamente gratificantes. Hoy día cursa el primer año básico y es de los mejores alumnos y eso es importante.</i>	24
1a	<i>Luego del conflicto, ¿otorgas un espacio para profundizar respecto de tu actuar en dicha situación? Bueno, con la técnico siempre que se van los niños, siempre conversamos lo que ha pasado en el día, con los niños, con las mamás, con la situaciones, con los distintos tipos de situaciones, no solamente de conflictos, los aciertos nuestros que tenemos, todo lo conversamos ahí y nos reímos.</i>	25
1a	<i>Mira, algo bueno y que está hecho con la autorización de los padres, es grabarles casi todos los días a los niños. Es grabarlos, tomar fotos de situaciones de trabajo, lo que sea. Entonces, terminada la jornada ya pu...veamos las fotos de hoy día, veamos como resultó, es lo otro. Entonces, siempre estamos...no, pero con la técnico, no con la técnico no... los niños, nosotras porque tú me preguntabas como una instancia de evaluación. Mira no son instancias de evaluación formales, en término que queda un registro, pero son instancias de evaluación que se dan todos los días, todos los días, todos los días y con...entonces. Oye acuérdate que mañana el Matías, etc. te decía que este tema de las...uno los considera como hijos y yo siempre digo que si no es capaz de verlos así, no tiene nada que hacer ahí.</i>	26
1a	<i>¿Para qué te sirve darle la información a los apoderados, colegas etc. Bueno para ver cómo funciona en otros espacios y darle estrategias y tomar las que ellos tiene o usan y que me sirven a mí para mejorar las conductas de los niños y tomar mejores decisiones.</i>	27
1ª	<i>¿Qué aspectos mejoraría tras la implementación de las estrategias de resolución de conflicto? La sistematización, yo creo más que nada la sistematización y el registro, porque mira, quizás pasa un tiempo y está todo funcionando bien y ya queda ahí. Pero también debiera uno tener un registro y decir ok, y queda ahí...ha pasado tanto tiempo y esto, la conducta está aceptable y que a uno eso le sirva, pero...y tal vez, generar espacios distintos donde los niños puedan ir y solucionar su conflicto entre ellos primero y quizás con la supervisión de uno, pero a la distancia, te fijas, no tenemos un espacio</i>	28

	<i>implementado así en la sala.</i>	
1a	<i>Si hay algo que adolece en el colegio, siento yo es la higiene, de la buena higiene para una sala, tema que he conversado muchas veces con el sostenedor. Antes yo tenía alfombras, entonces los niños se sentaban en la alfombra, las regalé las alfombras, dos tremendas alfombras Lily y las regalé porqué...habían roedores en la sala. Ahora van a desratizar, ya salió un mueble, les pusieron veneno y la educadora de la tarde dijo, niños (porque estaban asustados los niños) niños pobrecito se murió el hámster ¡cabros pillos! en la tarde, los niños...llegué y me contaron, tía, tía si se murió un hámster en la sala, oh!!! qué pena, que se yo, y uno más pillo dice, se murió un hámster con cara de ratón.</i>	29

Caso 1b

Caso	Intervención	Párrafo
1b	<i>¿Recuerda en tu niñez, (etapa de educación parvularia) haber vivenciado una situación de conflicto que pueda compartir? Yo soy muy sociable ¿ah?, no recuerdo así como conflictos míos directos, sí, yo fui muy peleadora con mi hermana, peleábamos pero cualquier cantidad e incluso ahora yo le digo a mi hermana, no sé cómo tú no me odias...era de sobrenombres, era muy pesada porque fui muy regalona, soy la del medio, el síndrome de la niña del medio...fui una niña muy pesada, porque fui muy regalona.</i>	1
1b	<i>Fui todo lo contrario, regalona de mi papá y de mi mamá...y no sé por qué... ¿sería porque fui la primera mujer? porque...primero está mi hermano, recuerdo que mi papá una vez me dio una palma por el poto ¡éntrate a almorzar! y yo seguía en mi triciclo, era muy chica. Eso sí, yo vivía en la calle, estuve mucho en la calle, y eso es una de las cosas que yo veo que ahora los niños...bueno mis alumnos sí andan mucho en la calle porque no los cuidan.</i>	2
1b	<i>Nosotros, éramos de jugar en la calle, con amigos, a la pelota, cosa que ahora los niños están en sus casas viendo juegos, etc. Hay mucho riesgo, en cambio cuando uno era chico, no pasaba nada, podría haber cosas puntuales, pero no era un ambiente malo.</i>	3
1b	<i>Yo con mis vecinos, me crié en la calle...comía y salía a jugar...con mis hermanos peleábamos. Mi hermano era hombre, mi hermano de más cerca edad, mi hermana es tres años menor que yo...estaba en otra edad, molestaba a mi hermana, qué no le decíamos, nos coludíamos con mi hermano y peleabas con ella.</i>	4
1b	<i>Pero, es que mi mamá llegaba y nos castiga a los tres por igual...suponte tú, peleábamos por algo y ¡todos a acostarse!...el castigo era horrible a las 4 de la tarde acostados más o menos...pero que yo haya tenido ciertos conflictos, por ejemplo, como veo ahora el famoso bullying ¿en el colegio? fíjate que no. Al contrario, yo era desordenadita, pero era en buena onda, por ejemplo en el Liceo Fiscal, que éramos puras niñas, hacíamos desórdenes grandes, nos cambiábamos todas de sala...pero era en buena onda, pero no hacía daño. En la U. éramos puras mujeres pero éramos grandes...siempre una tiene un grupo.</i>	5
1b	<i>¿Cómo se solucionó dicho conflicto con tú hermano? La mamá llegaba y lo resolvía ¡se dan una abrazo! les cuento hasta tres, nos daba mucha rabia pero así -como que no queríamos- pero ella decía, les cuento hasta tres, o poco menos se sacaba la correa y así, bueno mamá, un beso. Sí fuimos bien peleadores. Mi mamá trabajaba como profesora, así que cuando chicos quedamos con nana y después solitos o estábamos jugando todos muy bien o si no todos enojados, pero llegaba mi mamá y ponía orden, bueno ahora analizamos y fuimos muy peleadores, pero ahora somos súper yuntas y las peleas fueron parte de la edad y el proceso que había que pasar.</i>	6
1b	<i>Recuerdas haber vivenciado un conflicto en tú etapa escolar? En la escuela ¿recuerdas alguna situación? Bueno, yo recuerdo que en primer año tenía una compañera llorona, lloroona, llegaba</i>	7

	<i>y se ponía a llorar hasta que la venían a buscar, a mí me daba mucha rabia, me enfermaba porque no nos dejaba escuchar.</i>	
1b	<i>¿Recibiste algún tipo de formación profesional o de la institución en donde trabajas o trabajabas, para formarse en el tema del conflicto en la primera infancia? No recuerdo nada del conflicto y no he recibido información o entrenamiento de resolución de conflicto, nada y es muy importante porque uno recibe niños conflictivos.</i>	8
1b	<i>Bueno, tuve un chiquito que vino de un colegio de Hualqui, Joshua, que es un hermanito de un niño que está en kínder ahora, bueno, a él la mamá lo abandonó, vivía con el abuelo, este lo castigaba y lo traían desde Hualqui a las 5 o 6 de la mañana ya venía enojado, era el que se enojaba y tiraba todo, mesas, sillas, solo atinábamos a sujetarlo, era una rabia que con cualquier cosa...si no le parecía, él tiraba todo lejos...problema con sus compañero porque si él quería un lápiz de mina y no le tocaba al repartir los lápices, armaba una rabieta de los mil demonio, así que repartíamos nuevamente los lápices y sacábamos el que él quería y cuando le tocaba sacar a él, lo poníamos nuevamente, así estaba contento y lográbamos que trabajara y estuviera tranquilo, era muy inteligente pero tenía un problema emocional tremendo, era complicado, cero tolerancia a la frustración y de qué manera no tratamos de superar la situación, alabándole su trabajo ¡qué lindo te está quedando! y logramos repuntar con él. Luego se fue a Hualqui, al hermanito lo trajo una tía, lo tienen separados, el papá, drogadicto, salió de la cárcel recién, él se queda con él en Hualqui. El Joshua, sé que ahora está ¡Horrible! lo han echado de los colegios, todo lo logrado el año pasado se perdió.</i>	9
1b	<i>En el lugar en donde te has desempeñado laboralmente en el último año ¿Cuáles son las situaciones de conflicto más frecuentes? Ellos tienen una hora de juegos, que son los puzzle y todos quieren un mismo puzzle, tía yo lo vi primero, no tía, yo primero, yo primero ¿quién lo tomó primero? no es que fui yo, haber ¿quién está tranquilito y ordenadito? se lo vamos a entregar a este compañero, mientras tanto y cuando se desocupe...el que se porte mejor lo tendrá y, así los otros van a buscar otro puzzle. Bueno, en esta edad son todos egocéntricos, quieren ser el centro de atención, esto lo tomé yo primero, es más que nada por ese tipo de conflictos. Ellos, no son en general conflictivos...</i>	10
1b	<i>A los niños, nosotros lo recibimos de pre-kínder, que vienen de afuera, desde su casa, de otros jardines, entonces hacemos un trabajo desde el principio, de hechos tenemos normas de convivencia en la puerta, supongamos una me dice, ella dijo que no iba a ser mi amiga, haber, haber ¿qué dice el reglamento de convivencia que está en la puerta?, el número dos, porque son cinco principios “que tenemos que ser buenos amigos y querernos” ¡Ah! parece que no están cumpliendo el reglamento y ellos firmaron abajo y cuando firmaron, cada uno hizo sus líneas, yo le dije esto significa que deben cumplir y cuando yo pongo mi firma, me comprometo a algo, por lo tanto, si ustedes se comprometen se cumple, así que nunca más, nunca más. Crecieron con eso ellos y de hecho, si yo sigo con mi curso al kínder el próximo año, ellos están acostumbrado a esos principios. Igual, a veces, pelean por tonteras dicen...tía yo llegué primero a la fila del trencito del desayuno, son tonteras de niños chicos, pero son pequeñas cosas.</i>	11
1b	<i>¿Qué tipo de estrategias de resolución de conflicto utilizaste en cada situación? Estrategia...cuando hay un tipo de conflicto, se conversa la situación, cuando lo veo que están muy enojados ¿a ver, qué pasa? tía yo estaba primero con el juguete ¿qué hiciste tú? es que yo solamente lo iba a sacar, pero... ¿tú se lo quitaste al amigo? ¿él estaba jugando primero? o ¿el amigo te lo quitó a ti? digo, hagamos una cosa y aparece un autito que ellos sacan de la nada, como una pluma mágica, compartan, tiene que ser buenos amigos y cuando están muy enojado les pido que se den un abrazo o yo cuento hasta tres o si no...me llevo el auto y se lo paso a otro compañero.</i>	12
1b	<i>La verdad es que hay poco conflicto, se conversa con ellos y que entiendan la verdad de lo que pasó. Otra cosa que hago es decirles amigos, me tiene que decir la verdad, porque la verdad no se castiga, la mentira sí. A ver, ¿qué le pasa a los niños que mienten? le saltan chispita de sus ojitos y le digo A ver ¿qué pasó? los quedo mirando así...entonces ellos solos, me dicen la verdad, entonces ¿se lo devolvemos a ese amigo? o si no te van a saltar chispita de los ojitos, no tía es que yo le quite el juguete ya que el</i>	13

	<i>amigo no estaba jugando en ese momento.</i>	
1b	<i>El caso de Joshua, conversábamos con él, pero era muy complicado, al principio tenía una fuerza tan grande y para que no le pegara a sus compañeros y no tirara todo lejos, así que yo me sentaba en una silla y lo sujetaba y le decía Joshua, quédate tranquilo mira cálmate vamos a conversar ¿ya? yo te voy a prestar ¿te gusta ese lápiz? ese del primer día, el lápiz que a ti te gustaba y te vas a ir adelante en la fila...así empezaba a calmarse y decía ¡¡¡Fuu Fuu Fuu!!! hasta que se calmaba, era una ira, pero una ira...un niño con ira es espantoso, me daba pena porque era tan chico, pero entendía que tenía un desapego tan tremendo de su madre que lo abandonó. Una cabra joven, y que no tenía a su papá, el juraba que su papá estaba en Santiago y el papá estaba preso, un día salí con él a conversar...lo saqué afuera y al final le preguntaba por qué se enojaba tanto y él decía que echaba de menos a su papá, pero él va a volver anda haciendo compras, pero va a volver. Joshua, nosotros te queremos con la tía. Día. Un día, veo a la tía en el suelo tratando de sujetarlo y la veo llorando, al final quedábamos llorando las dos con él, era tan tremendo, ella tenía un hijo ¡Dios mío! Yo decía a mí me falta mi mamá, él no tiene a su mamá, no tiene a su papá, tiene un abuelo que lo castiga, que espanto, que vida, nosotros con puro afecto, nosotras le decíamos eres tan lindo Joshua, eres tan lindo, trabajas precioso, estás aprendiendo a leer, yo te felicito y así lo dimos vuelta, pero me da tanta pena...tan grande, saber que de nuevo esta con su padre, está igual y que tremendo pensar que existen familias así. Es lo más fuerte que me ha tocado vivir. El pescaba y lo tiraba, no era contra alguien en especial...empezaba a enojarse, nosotros actuábamos antes, no era contra alguien, era tirar las cosas y era como un desahogo. Me pedía que no le dijera nada al tío que me porté mal, llegaba el tío y él miraba al tío que lo venía a buscar, llegaba el tío y le preguntaba, a ver ¿cómo se portó el Joshua? es que me porté un poquito mal, no si no fue nada, decía yo, pero él se acusaba solo, me daba pena, yo nunca lo voy a acusar. Yo le decía poco menos, quédate callado porque sabía el castigo que venía después.</i>	14
1b	<i>Ante situaciones de conflicto ¿tú, registras la estrategia implementada? No registro la estrategia en el libro. El año pasado lo que le pasaba al Joshua sí lo registraba en el libro, porque en cualquier momento. Mira, con la Silvia tenemos la experiencia con la sicóloga, pedimos ayuda a la psicóloga, yo no pido una clínica, sólo pido que me digan como yo atender a este niño. Nosotros pedimos que no se lo llevaran, pero con cero herramientas. Si lo llevaban era perderlo y decíamos nosotros vamos a lograr que el Joshua cambie, pero con cero herramientas.</i>	15
1b	<i>La asistente social, después en el consejo dijo que con el Joshua se estaba haciendo un seguimiento, nosotros con la tía nos miramos y ¡plop! nosotras hicimos que el abuelo fuera a pedir la libreta para que lo cambiara de consultorio. Nosotros hicimos que el abuelo buscara el papeleo para la tutoría, imagínate tampoco tiene personas que estén preocupadas de ellos.</i>	16
1b	<i>En tú experiencia profesional, ¿cuáles estrategias utilizadas te han dado mejores resultados? Me ha resultado la afectividad con ellos, siempre he trabajado con vulnerabilidad. En todos los colegios que he trabajado han sido de sectores vulnerables y lo que siempre me ha resultado es el afecto, afectividad, conversar con ellos, explicarle la situación. Tal vez no es bueno, pero aún creen en el pajarito Panchito cuentón, yo les invento cosas a los niños de repente y como hay un reclame de Movistar que dice, me contó un pajarito; me dicen, tía el pajarito Pachito sale en la tele. Yo trato que ellos entiendan que lo que está pasando no está bien y lo otro es el lado afectivo, le invento cosas, pero ellos son tan ingenuos que creen y viendo el lado afectivo, hay que hacerle entender que ellos tendrían que aprender, estos niños requieren de eso, y a estos niños nadie los pesca en sus casas.</i>	17
1b	<i>Los niños son tan inteligentes, la estrategia que más me ha resultado es conversando y mucha afectividad por sobre todas las cosas. Con el Joshua, fue el caso más terrible que me ha tocado. Yo pensé que me iba a dar un ataque al corazón, hay que estar en la situación para entender, a veces, me preguntaba por qué estudié esto, me sentía tan sola, totalmente sola, entonces buscamos la afectividad que sabíamos era su talón de Aquiles.</i>	18

	<i>Quien me mandó a tener que pasar esta situación, porque me sentía sola, sola, sola, totalmente sola en el mundo.</i>	
1b	<i>¿Otorgas un espacio para profundizar respecto de cómo actúas tú y como actúa el niño y buscar la mejor forma de proceder? Con la tía, después que se iban los niños, conversábamos las situaciones, analizábamos las actividades, pasa por eso...tener un apoyo, que era ella (tía) y viceversa. Conversábamos de todo lo que había pasado y cómo habíamos logrado revertir y en el poco apoyo que teníamos del colegio, en ese momento. En la tristeza de la situación que viven los niños, que si no nos preocupamos nosotras, no había más, entonces nosotras, el año pasado luchamos porque se lo querían llevar al Joshua, lo tenían listo para llevárselo, hablamos con él, le pedíamos déjelo. El Joshua pasaba a primero, si con mi asistente nos damos momentos digamos para reflexionar de las cosas que pasan cuando debemos resolver algún conflicto, pero más allá no y chuta que nos costó.</i>	19
1b	<i>¿Y lo compartes con otros profesionales o con los padres o con los alumnos implicados la situación y lo que se debía hacer o la información se quedaba entre ustedes? Mira, nosotros el año pasado... no lo recuerdo mucho, pero este años sí...conversamos las situaciones que ocurren, cuando los niños mienten, ejemplo, estábamos con una fábula el cuento del Pedrito y el lobo, pero el Pedrito era mentiroso, comentamos con los niños qué pasa si yo soy una compañera de ustedes y quiero comprar papas frita y yo le digo: Mama la tía me dijo que la papas fritas me hacían bien, para que me las compre, ¿estará bien esto? no tía, hay que decir siempre la verdad, entonces, buscamos instancia de conversación y trabajamos la parte valórica que es bien trasversal, yo les digo que los niños no tienen que tomar la mamadera, porque las mamás, me dicen todavía toma mamadera, yo le cuento historias, sobre todo en la parte valórica, le invento historias así como: Fui a otra escuela y me encontré con un niño que en una competencia de carrera se caía, se caía y conversé con él, porqué, que le pasaba y me contó que no se comía la zanahoria, no se comía la cebolla, y todos responden tía yo me las como ¿A ver, aquí todos se comen la comida? Cuidado con el que no dice la verdad o el Panchito... No tía me lo voy a empezar a comer ahora, ese estilo de cosas más que nada.</i>	20
1b	<i>¿Después del conflicto compartes dicho episodio con otros profesionales o con los padres de los alumnos implicados? Mira, con la Silvia, mi colega cuando hacemos reuniones, compartimos o cuando conversamos con el equipo PIE, que trabaja con nosotras, de la escuela de lenguaje, yo les cuento digamos qué a mí me da resultados, comentamos.</i>	21
1b	<i>¿Qué respuestas tienes de parte de ellos? El equipo me escucha y todas las experiencias que uno cuenta, no sé en realidad si algo les quedará y si les interesa lo que digo. A las que le comento hartito es a mis alumnas que tengo en el AIEP, asistentes de párvulos, técnicos. Les digo chiquillas ustedes con afectividad logran todo, todo, a ellas les comento hartito, a mis alumnas, porque sé que son ellas quienes saldrán al mundo del trabajo. Yo sé que hay de todo en la viñas del Señor, se van a encontrar con buenas educadoras, con otras que a lo mejor, van a estar, pero con los niños si uno no es afectiva, siempre va a ser igual, si uno no es afectiva no van a lograr mucho.</i>	22
1b	<i>¿Y el equipo te da sugerencias o sólo escuchan? Me sirve para darme cuenta, con mayor claridad, de lo que estoy haciendo. A mis alumnas les cuento más, si me cuentan- tía sabe que me paso tal cosa en la práctica- comentamos y nos retroalimentamos un poco con las vivencias. Si ustedes no son de piel, están fritas, no sacan nada con estar gastando plata en estudiar lo que le enseñan aquí, porque para esto tiene que gustarle.</i>	23
1b	<i>De repente, me da lata mis colegas, como que no sé...yo siento que es como ir al trabajo porque me pagan. Trato de pasar el programa que corresponde, pero eso sería todo. O sea, que los niños sean capaces de entender los números, pero eso sería todo. Los niños aprendan los números, conocer esto y esto, pero no van más allá, yo lo siento y porque yo estoy... trabajaba con otra asistente y ella pidió permiso, una serie de cosas y se retiró y a la tía me la pusieron y me encontré con la horma de mi zapato, primera vez en</i>	24

	<i>la vida que trabajo con una tía así, que nos complementamos bien, súper bien y de repente cuesta encontrar alguien así.</i>	
1b	<i>¿Qué aspectos mejorarías tras la implementación de las estrategias de resolución de conflicto? Me gustaría, a lo mejor, saber más interiorizarme más, la verdad que nunca nos han hecho ni un curso, ni cursillo, ni capacitación de nada, es por intuición que no más actúa, de lo que te nace nada más, es como intuición, bueno uno es mamá, de ahí radica todo, yo siento ¿si a mi hijo le estuviera pasando esto? me gustaría saber que alguien va a actuar de esa manera, más que nada, mira, no sé si lo estoy haciendo bien o mal, pero no me ha dado mal resultado, es como darme cuenta que por ahí puede ser la cosa, pero no tengo retroalimentación.</i>	25
1b	<i>¿En qué momento se percibe mayor cantidad de conflictos? En la hora de la elección de algo, tal vez, cuando ellos tienen que optar solos por formarse, optar sólo por un juego, ahí surge un poquito más de conflicto, cuando los dos lo quieren surge un problema, cuando tienen que mostrar autonomía en una actividad específica, pero yo digo no es conflicto, no, porque incluso yo digo, a veces, ¿quién lo tomó primero? yo tía, bueno luego se lo presta después al amigo y eso es todo, ya ni siquiera es conflicto para mí.</i>	26
1b	<i>Conflicto es como una cosa que cuando tú no hallas qué hacer, así como si hay disputa entre dos cosas por algo entre dos niños. Siento que esto ha sido porque con la tía hemos intentado que se vayan ellos ya acostumbrando a que no tengamos que pelear, tenemos que ser buenos compañeros, es un trabajo previo.</i>	27
1b	<i>Las normas ¿quiénes la hicieron? Ellos, ¿qué cosas son importantes, para que estemos todos bien y seamos buenos compañeros? yo le doy ejemplo ¿qué pasa cuando toodos estamos gritando?, no tía. ¿Qué tenemos que hacer? ¿a ver? Qué cosas son importantes para ser buenos compañeros y una buena comunicación, tía, levantar el dedo primero. Sí, es importante levantar el dedo, no gritar, no correr en la salita. El otro día el Agustín, iba corriendo se calló y se pegó en la punta de la mesa, en la patita... ¿qué le pasó a Agustín? ya ¿qué me dijeron ustedes que no había que hacer aquí adentro de la salita?, tía que no podíamos correr, o si no, nos caemos y ellos van sacando sus propias conclusiones.</i>	28
1b	<i>¿Hay algunas características que podrían tener los conflictos de los niños que tú hayas observado? Yo pienso que sí pueden haber características, por ejemplo el medio donde se desenvuelven, hay niños que viven prácticamente solos, medio abandonados carentes de una mamá preocupada, lo trae la hermana y lo deja, ellos tienden a ser un poco más... sabes que es como que, ellos han tenido que toda su vida autodefensas, están como a la defensiva, si alguien lo pasó a llevar, tía me pegó, como que todo lo hacen más grande, todo. Es tremendo y más que nada es porque ellos vienen de ese medio, entonces yo le pongo ejemplos, a ver si yo me doy vuelta y con mi mano le paso a pegar a Agustín ¿le quise pegar? una cosa es querer hacerlo y otra es que es una casualidad, eso es lo que pasa, es otro problema de ellos es que viene como con esa cosa de que cualquier cosas es contra ellos, más que nada es por el medio en que ellos viven.</i>	29
1b	<i>Y cuando se presentaba el conflicto en forma repetitiva ¿qué hacías? Contenerlo, es que a Joshua había que contenerlo, pero si después ya él se fue acostumbrando un poco y cuando yo lo veía que se iba a enojar, porque nos dábamos cuenta, yo le decía Joshua, mira tú me vas a ayudar, vas a ser mi secretario ya ¿quieres pasar a la pizarra a hacer los ejercicios? ¿tú quieres ocupar mi puesto en el computador frente al data, cuando tengamos que estar viendo tal o cualquier cosa? entonces te portas lindo y hacemos esto, nosotras buscamos un premio, no comprando algo, premio no en el mal sentido del premio, que te voy comprar esto, refuerzo positivo y estímulo a lo que él estuviera demostrando.</i>	30
1b	<i>¿Entonces el castigo también tendrías que usarlo? El castigo pero sabes, no, mira yo no uso el castigo, el castigo más grande y que a ellos le duele, es poner una carita triste, hago una carita triste en el pizarrón ¿alguien quiere estar en la carita triste?, porque hay unos niñitos que no están entendiendo las normas,</i>	31

	<i>no tía, no tía, a veces, están como loros, sobre todo los días que va a llover ¿a ver?, ¿a ver, a ver? digo yo ¿alguien quiere estar en la carita triste? No, la verdad es que no uso el castigo, no sé si será malo, en el fondo, a lo mejor para ellos puede ser un castigo no repartir una cosa, pero es como premiar al que se esté portando bien y reforzar, tal vez ellos pensarán no me tocó repartir por no portarme bien.</i>	
1b	<i>Entonces ¿cuál sería la estrategia más adecuada? Para mí, el diálogo es lo más importante, yo logro todo con mis niños teniendo toda la predisposición que ellos traen, de que son niños que en la casa...porque al principio no entienden más que uno le levante la voz. Amigo, de hecho yo trato de no gritar, porque si uno grita, ellos gritan más, pero debo reconocer que no son muchos, pero son complicados.</i>	32
1b	<i>¿Alguna resolución de conflictos que aunque no la apliques, pero que la conozcas? Creo que no, mira lo que yo hacía, a veces, que si un niño se portaba mal, lo mandaban a barrer o sacar los papeles, o sea, sacarlos del grupo.</i>	33
1b	<i>La verdad es que no tengo grandes conflictos, excepto el año pasado que me tocó el Joshua que lo sacábamos de la sala rápidamente y después de un ratito yo salía a conversar con él. La tía se quedaba con el grupo y salía yo con él y conversamos y conversábamos.</i>	34
1b	<i>¿Lo dejaban solo? No, soy enemiga de sacarlos pa fuera, porque se puede estar portando muy mal, pero lo saco y converso con él y le explico todo y pum, pa dentro.</i>	35
1b	<i>Bueno, cito a todos mis apoderado tengan conflicto o no, y cuando vamos conversando les voy comentando, las cosas que hacemos, que hacer digamos en buena. A veces, en la casa no quieren hacer otras. Otra es que los dejan ver tele hasta las tanta y buscamos la forma que se preocupen de esos niños, de tener un horario, cosa de crearles una rutina un hábito y de no seguir viendo la tele hasta última hora, cosas de este estilo, converso. En la escuela de padres, nos mandan temas que yo los bajo a la situación de ellos, pero así lo trabajo. En las reuniones de padres hay que rogarles para que vengan, más logro yo, en entrevistas personales.</i>	36
1b	<i>Ahora, si sería súper bueno que a nosotros nos dieran herramientas para solución de conflicto.</i>	37

Caso 2: Dos educadores de párvulos evaluados como Competentes por el MINEDUC.

Caso	Intervención	Párrafo
2a	<i>¿Recuerdas en tu niñez (etapa de educación parvularia) haber vivenciado una situación de conflicto que puedas compartir? No.</i>	1
2a	<i>¿Recuerdas haber vivenciado un conflicto en tú etapa escolar? Sí, siempre me acuerdo de unos vecinos que vivían en el cuarto piso y eran molestosos conmigo, me molestaban porque siempre he sido gordita, me molestaban, me gritaban cosas y cosas hirientes.</i>	2
2a	<i>¿Cómo se solucionó dicho conflicto? Heee, no, fue disminuyendo a través del tiempo...cuando ya empezamos como a madurar...pero en la época, no se...de los 8-9 años ahí era fuerte, ya en la época de la pre adolescencia me dejaron de molestar...fuimos madurando y empezamos a hacer amistades.</i>	3
2a	<i>¿Y recuerdas haber vivenciado un conflicto en el colegio? heee no, no. No...no-no. Sí, un conflicto con una profesora... Era una profesora que a mí, a veces, no me dejaba salir a recreo y me dejaba pasando virutilla en el suelo. Como antes se usaban pizarras, entonces se caía la tiza en el suelo...y siempre me decía, ya tú me vas a ayudar, a mí no me gustaba, porque quería salir a recreo, me decía te vas a quedar. Yo le comentaba a mi mamá. Mi mamá no le</i>	4

	<i>decía nada, posiblemente, por temor a la directora. En relación con mis pares no me recuerdo...</i>	
2a	<i>¿Cuál era en definitiva el conflicto? Como mi mamá era la auxiliar, entonces yo tenía que ayudarle en el trabajo, era como una sala menos que tenía que limpiar ella.</i>	5
2a	<i>En tu formación profesional ¿recuerdas alguna experiencia relacionada con el conflicto y su resolución? No, no nooo, ni tampoco recuerdo que nos hallan, en mi época de estudio...que nos hayan dicho o que nos hayan puesto situaciones, como...yo siempre he dicho que a nosotras nos educan para el niño que está siempre sentado, que trabaja...el niño correcto. No nos enseñan a trabajar con el niño con conductas disruptivas, con el niño que no quiere trabajar, con el niño que llegó con pataletas...que llegó enojado y yo no sé cómo enfrentarlo...</i>	6
2a	<i>En el lugar en donde te has desempeñado laboralmente en el último año ¿Cuáles son las situaciones de conflicto más frecuentes? No seee...tengo una situación de una niña que me está preocupando...es Martina, que es una niña que llega y destruye su trabajo y no quiere trabajar...y se arranca...y yo la voy a buscar, trato de ser cariñosa y de conversar y No-No-No, dice: no quiero y se tira al suelo. Tengo otro que igual, al mismo tiempo que dice No. Lloro, se tira al suelo llora, grita, grita...ese tipo de situaciones son más...</i>	7
2a	<i>¿De qué edad estamos hablando? De 5 años</i>	8
2a	<i>Y estas situaciones de conflictos ¿cómo la enfrentas tú, en término de estrategias? Trato...o sea, de primera...yo, no me gusta que el niño salga con la de él...pero sí, por ejemplo Luis, digo ¡NO! después voy converso con él...trato de hacer un trueque...no sé, si tú no haces esto...yo no te voy a dar...típico, única forma de...no, no, digo yo, tú no tienes recreo... "pero es que quiero ir a recreo", es que yo quiero que hagas esto y tú no lo estás haciendo. Ese es mi trueque, pero trato de conversar con él y trato de hablar con el papá, conversar con la psicóloga, pero no me gusta hablar con la psicóloga.</i>	9
2a	<i>¿Por qué razón no te gusta hablar con la psicóloga? La psicóloga, siempre me dice que no...porque al niño le tienes que tener paciencia, no le puedes hablar golpeado...no le puedes... Al final, al niño, no le puedo hacer nada para disciplinarlo...yo el encuentro muy blanda.</i>	10
2a	<i>¿Tú estás hablando de estrategias basadas principalmente en el castigo? No, si no que el tratar de que él cambie su actitud... disciplinándolo, negociando con él.</i>	11
2a	<i>Y ahí, cambiando la actitud ¿cuál es la estrategia que utilizas? Conversar con él...conversar, lo que puedo, los niños salen y yo siempre los llevo al baño, conversamos, llevamos la silla. Lo saco de la sala los llevo al baño y ahí conversamos...</i>	12
2a	<i>¿Tú estás hablando de varias situaciones disruptivas ¿cuál es la estrategia que a ti te ha dado mejores resultados? Me he dado cuenta con Luis, un alumno, que si yo soy más cariñosa con él, tengo más beneficios, más logros que si yo...soy más disciplinada, le hablo fuerte y golpeado... Me llamó la atención, porque el niño tuvo un accidente, vino el papá a buscarlo y el niño que comparte con todos...no se quiso ir con el papá...dijo no no-no ¡papá NO! entonces pensé si yo le hablo golpeado y fuerte no consigo nada, pero si soy cariñosa, consigo, pero consigo en lapsos cortos, en el minuto hace lo que yo le pido, pero al rato vuelve a correr por la sala a molestar a sus compañeros...</i>	13
2a	<i>¿Si pudiera hablar de alguna situación puntual, algo que hayas recordado y si tuvo o no solución? El otro día estaba trabajando y de repente no quiso más, no quiso más...y yo le decía espérame, espérame...hizo tira el trabajo, lo amuñó, y yo no estaba trabajando con él, tuve que dejar el grupo en que estaba trabajando e ir a donde estaba él. No se quiso</i>	14

	<i>sentar con sus compañeros...quiso sentarse conmigo, tuve que dedicarle tiempo a él exclusivo para él trabajo, no teniendo buenos logros, pero sí hizo algo, ya que a él lo que más le gusta es que le ponga estrellas. No me enojé le pase otra hoja y me fui a trabajar con el...</i>	
2a	<i>Pensemos en conflictos entre pares que se generan y cómo vas interviniendo y qué soluciones vas encontrando Entre pares...bueno cotidianidades entre niños, que molestan, me dijo fea, me sacó la lengua, el empujarse y...</i>	15
2a	<i>¿Qué estrategia o soluciones vas encontrando? Conversar, conversar, que el niño puede caer mal y tener consecuencias físicas, lo que más hago es conversar...conversar con ellos.</i>	16
2a	<i>Ante situaciones de conflicto ¿tú, registras la estrategia implementada? No, es lo que se me ocurre en el momento...</i>	17
2a	<i>En tú experiencia profesional, ¿cuáles estrategias utilizadas te ha dado mejores resultados? La única estrategia es conversar con los niños, hacerlos entender de la situación que están viviendo, tratar de conversar alguna solución, yo les doy la solución, ellos no buscaban la solución.</i>	18
2a	<i>Volviendo a eso, tú le das la solución ellos no la buscan, eso ¿Cómo lo ves? Mal, no, porque ellos deberían buscar una solución, yo le digo ya pídele disculpas, no nace de ellos, los separo, los cambios de puesto yo...todo lo veo yo.</i>	19
2a	<i>¿Qué crees tú que faltará ahí, o cuál es la dificultad para generar entre ellos mismos estas soluciones, que sean ellos quienes busquen las estrategias? Es que pienso que yo no le doy oportunidad de que busquen solución, no les doy la oportunidad de que mediten o busquen la solución.</i>	20
2a	<i>Si le dieras la oportunidad a ellos ¿solucionarían mejor sus conflictos? Yo pienso que sí, yo creo que sí.</i>	21
2a	<i>¿Qué pasa que no se está generando esa instancia? La rapidez yo creo...de tratar de que todo sea listo ya. Que todo sea ya, Un poco las exigencias...porque trato de no dedicarle tanto tiempo y vamos con lo que sigue.</i>	22
2a	<i>¿Cuándo hay conflictos entre pares o de casos que tú mencionaste, compartes con los apoderados, pares, o con otros agentes educativos, etc., las dediciones o reflexiones que se hacen en torno a ello? Sí, nosotros nos reunimos como departamento de educadores todos los viernes y conversamos de situaciones y la semana pasada tuvimos reunión de apoderados y ellos están súper preocupados por mi alumno Luis, porque los niños le conversan a sus papás que los molesta los empuja...tratan de saber qué hago yo en el aula, para que sus hijos no tengan un daño mayor, a raíz de este niño...que lo empujaron o que se pinchó un ojo...y dicen tía yo no quiero que pase esto a mayores, tienen miedo, tienen temor que pase a mayor.</i>	23
2a	<i>Se conversa, se conversa, no se comparten estrategias ni metodologías, sabes que yo hago esto, se soluciona con esto...</i>	24
2a	<i>¿Cuáles son las causas que quedan solo en conversación? Yo pienso que todas nos sentimos sobrepasadas, con estas situaciones, ninguna tiene la solución exacta, nadie puede decir sí...esto realmente es...actuamos de acuerdo a nuestro criterio.</i>	25
2a	<i>¿Estos conflictos, son más relevantes que los conflictos entre pares? Quizás son los más relevantes, son los que más me hacen ruido a mí, los que más... no me dejan hacer mi trabajo, los otros no y por eso, son lo que más se me vienen a la mente.</i>	26
2a	<i>¿Qué aspectos tendrían que mejorar para implementar buenas estrategias y apoyar a estos niños? Conocer a estos niños, conocer el caso de estos niños, trabajar con los especialistas, lo único que yo encuentro que esos niños que tiene 5 años no tiene un diagnóstico, como para poder tratarlo con este foco, entonces, como no sabemos tratarlo como</i>	27

	<i>hiperactividad, o no sé...tengo otro chico que me dice la psicóloga que puede ser disfásico, la profesora de integración dice no, yo creo que puede ser autista...no sabemos cómo tratarlo.</i>	
2a	<i>Y tú como educadora ¿qué aspectos te gustaría mejorar o qué estrategias de resolución de conflicto implementar en tu aula? Me gustaría...heee, tampoco puedo pedir una taza de leche que esté en mi sala, pero tratar de ayudar a estos niños que están manifestando algo que está pasando en su hogar, porque un niño no se comporta de la manera que está comportándose, porque sí no más, yo creo que son consecuencias de algo que está pasando en su hogar.</i>	28
2a	<i>¿Cuál sería el aporte para mejorar la conducta disruptiva en el aula? Tratar de ayudar a las familias...darle orientaciones de cómo enseñar a sus hijos. El otro día, heee...tenemos un taller para trabajar habilidades para la vida, ellos quedaron de ir a una reunión que se les solicitó, de conocer distintos tipos de enseñanza para que los padres vean qué tipo de enseñanza le están entregando ellos a sus hijos, pero no fueron...las especialistas...no fueron las monitoras del proyecto.</i>	29
2a	<i>Porque yo veo que Luis, a mí...me contesta, a él le da lo mismo que yo sea una persona adulta. El otro día, pateó a la profesora de lenguaje...entonces yo digo...si no me respeta a mí, algo está pasando en su casa, tampoco está respetando a sus papás. Los papás ahí, no están colocando reglas de que a la persona adulta no se le debe contestar ni tampoco golpear.</i>	30

Caso 2b

Caso	Intervención	Párrafo
2b	<i>¿Recuerdas en tu niñez (etapa de educación parvularia) haber vivenciado una situación de conflicto que puedas compartir? Siempre he sido una persona muy tranquila, serena, igual a mi padre. Desde pequeña, muy regalona, soy la menor de cuatro hermanos. De preescolar a cuarto básico, lloraba todo los días para no ir al colegio. Era muy llorona, lloraba todos los días en el colegio, era un colegio de niñas. Las niñas son muy amorosas y me regaloneaban y abrazaban. Pienso que me gustaba que me abrazaran o era una estrategia, porque lloraba todos los días.</i>	1
2b	<i>Recuerdo una niñez sin conflictos en ese sentido, porque me sentía querida por mis compañeras, además que siempre me elegían como presidenta de curso.</i>	2
2b	<i>¿Recuerdas haber vivenciado un conflicto en tu etapa escolar? Vamos avanzando un poco en conflicto y lleguemos a la etapa escolar. Mientras estuve en colegio de niñas, hasta 5° básico, no recuerdo ningún problema que me haya pasado, que vaya a recordar negativamente, pero cuando, ya cuando ingresé a la escuela mixta, en sexto básico, sí recuerdo...bueno a parte del número, ya cambió el número de alumnos ya de 45 hablamos, hasta de niños solamente me acuerdo de 18 ya varones y damas, noté otro tipo de ambiente, es más agresivo, una tenía que cuidarse que no la pasaran a llevar. Se hablaba de que se molestaban, se trataban mal, recuerdo que me puse más tímida, antes era como más regalona, no era tan tímida me puse muy tímida, con miedo al ridículo, a lo mejor, a que me pasaran a llevar.</i>	3
2b	<i>Eso tiene que ver con el mal clima en la escuela, pero puntualmente ¿te acuerdas de algunos conflictos específicos donde tú estuviste y de la forma que se solucionó? Lo que a mí me afectaba, no tenía nada que ver conmigo, no era directamente a mí en cuanto a los conflictos, sino que yo los veía en mis compañeras y quizás quería que no me pasara a mí, ejemplo, algo tan bonito para mí, como cuando a uno le gustaba un niño, más cuando una niña andaba pololeado, le decían cosas terribles de mujeres.</i>	4
2b	<i>Esos problemas interpersonales ¿cómo se solucionaban? Es que entre jóvenes, a veces, hay cosas que suceden y no alcanzan a llegar a los adultos, porque lo hacen tan bien, por ejemplo de una compañera que la trataban muy mal y escribieron en un papel lo que era, porque andaba pololeando con uno y otro</i>	5

	<i>pololo, entonces en la ventana colocaban para que todos lo leyeran, entonces un papel así no más, no lo pegaban sino lo colocaban, una pasaba a leer, no más leíamos lo terrible que decía de la compañera, luego venía un adulto y sacaba los papeles, entonces era difícil de abordar, era, a lo mejor, tu palabra contra la mía, pero me acuerdo que eso me afectaba y pensaba, que terrible que hablen de mí, de esa forma, cuando yo no era ni polola.</i>	
2b	<i>En tu formación profesional ¿recuerda alguna experiencia relacionada con el conflicto y su resolución? Llegué a la Universidad a estudiar una carrera de puras mujeres de nuevo, pero yo no recuerdo así como conflictos grandes, lo que pasa...yo no sé, si aquí tampoco tengo conflictos con nadie, a lo mejor yo tengo una inteligencia emocional que me permite relacionarme con todas las personas, porque de partida las considero y las respeto como son, no pretendo que sean como yo.</i>	6
2b 2b	<i>Igual se segregaba mucho, de repente se discrimina. Yo estudié en la Universidad San Sebastián y recuerdo una alumna que venía de otro estrato, a lo mejor muy...o con beca, no me recuerdo, pero en ese tiempo con mucho esfuerzo y digamos que siempre estaba solita. Yo pertenecía a un grupo yo me sentía bien ¿cómo no? me sentía aceptada. Me recuerdo este caso de discriminación porque ella siempre estaba solita y después ella misma se ponía una coraza, la invitaban, por ejemplo a grupos y ella no quería, se había sentido mal.</i>	7
2b	<i>¿Te han formado en conflicto, resolución de conflictos, estrategias para resolver conflictos, etc.? Todas esas estrategias, o lo que yo he observado que uno lo trae de la casa, porque a uno los padres le enseñan cómo afrontar las situaciones, cómo aprender a vivir mejor, con más personas, como parte de la casa quizás, la relación con los hermanos. Uno tuvo una familia grande, numerosa en comparación ahora que los niños son solitos, entonces no tienen con quien a lo mejor compartir, aprender a compartir, porque es toda una enseñanza desde pequeño.</i>	8
2b	<i>¿Recibiste formación respecto del conflicto? No nada, nada, es que esos temas, como que no se hablaba como se hablan ahora o quizás igual ahora uno ve la magnitud de todo lo que está pasando porque no se vio antes.</i>	9
2b	<i>En el presente, en la sala de clase donde trabajas, donde te desempeñas ¿cuáles son las situaciones de conflictos más frecuentes que se dan? Yo, primero cuando me enfrento a un curso nuevo, lo primero que se me ocurre, es una entrevista al apoderado y ahí voy anotando la realidad del niño. Hago algunas preguntas, con quién vive, si hay más hermanos. Luego, en la sala ya voy preparando que los niños sepan a lo que vienen, cual es la normativa que se cumple adentro, cual es el objetivo de que vengan. Siempre hay niños que van a presentar una diferente forma de socializar. Entonces ahí me avoco a trabajar hartito con el niño y la familia.</i>	10
2b	<i>Si tuviéramos que decir cómo es el curso de la tía Sindy, en términos de conflictos ¿Que podrían decir? Mi curso es bastante hiperactivo, había mucho ruido, mucho movimiento, eso fue el año pasado que tuve que colocar otra asistente, porque había...tengo ahora 24 pero tuve 27 el año pasado y había mucha agresividad de parte de los niños, había un grupito que parece que era muy agresivo.</i>	11
2b	<i>¿En qué sentido? Decían que había que tener cuidado con entrar en mi sala, porque podía pasar cualquier cosa, en ese ambiente, me acuerdo que me sentía mal, como que no me sentía con la capacidad, porque siempre se nota que uno puede encaminar el curso, hacer ver que los niños se tranquilicen y bajen las revoluciones, pero ya era mayo y no me resultaba mi estrategia así que me colocaron otra asistente, así pude hacerlo más rápido.</i>	12
2b	<i>En la sala ¿qué características tenían esos conflictos? No respetar los turnos, el método de juego, el hecho de que corrían mucho por la sala y</i>	13

	<i>los compañeros no se daban cuenta que no respetaban si era una niña o si estaban armando un rompecabezas o si lo destruían, se empujaban, tenía muchos accidentes producto de lo mismo, ya sea en el baño, en el patio me acuerdo o sea, era como mucho.</i>	
2b	<i>¿Qué tipo de estrategias de resolución de conflicto utilizaste en cada situación? Primero, para llamar la atención de los niños, busqué harto material a partir de videos. Me di cuenta que los audiovisuales le llamaban mucho la atención y estaban quietos porque me contaban que me escuchaban y nuevamente empezaba el movimiento. Una estrategia general, pero para llegar a ese grupo.</i>	14
2b	<i>Luego, cuando no me resultaba o sea, me escuchaban pero seguíamos con este tipo de problemas, yo hacía que fueran al patio los niños y me quedaba solamente con el grupo o con los niños que habían tenido un conflicto, así que me juntaba con ellos y me sentaba a su altura. He tratado de nunca estar como más alta que ellos, o me agacho para captar su visual y hablamos de lo que había sucedido, de la situación, cada niño hablaba su parte, luego el otro, porque a veces, tenían diferencias, era diferente lo que me decían, eran diferentes situaciones. Había un conflicto y había dos situaciones distintas que ellos me hablaban. Lo aclarábamos entre los tres, luego si veíamos que, a lo mejor, había...que, si lo había pasado a llevar o había sido casualidad, todos esos aspectos. Luego se pedían disculpas y se daban un abrazo siempre. Después, traté de instaurar harto el abrazo entre ellos y me dio harto resultado. Ahora, es un grupo cariñoso, muy cariñoso, si alguien se cae, lo van a ayudar, si alguien está de cumpleaños una filita, todos lo saludan, porque antes eran algunos que querían, pero ahora he notado que todos quieren ya ese contacto de abrazo. Empezamos como por las tías, yo tengo una tía muy amorosa igual, asistente, es calmada igual que yo, así que eso, a través de los abrazos nos ha dado bastantes resultados, increíbles con el cariño y sentirse acogidos.</i>	15
2b	<i>¿Qué opinas tú del castigo y del diálogo como estrategia? A mí, no me gusta la palabra castigo en los niños, siempre utilizo la palabra sanción que es a lo que a veces hacemos, quitar algo que quiera, o tener que esperar algo que quiera siempre y cuando cumpla con lo que se le pidió. Ejemplo, si hay un trabajo y el niño no terminó su actividad no puede ir al patio, entonces van todos al patio y el niño se queda yo siempre he dicho que a nosotras nos educan para el niño que está siempre sentado, que trabaja...el niño correcto. No nos enseñan a trabajar con el niño con conductas disruptivas. Igual tratando de que también cumplan su hora de patio, porque es un momento en que pueda respirar aire digo yo y pueda cambiar de ambiente entonces ahí, la tía asistente va al patio con los demás y yo me quedo siempre con el niño, motivándolo, incentivando que termine la actividad, o por qué estamos realizando esta actividad, por qué es importante que la realice.</i>	16
2b	<i>O sea, ¿en este castigo o sanción hay un acompañamiento tuyo? Sí, nunca dejamos solos a los niños.</i>	17
2b	<i>Ahora ¿qué estrategia? Tú mencionaste una estrategia en relación a la medición, ¿qué otra estrategia utilizas en situaciones específicas de conflictos? Cuando había casos muy severos, igual trabajé bastante con la familia.</i>	18
2b	<i>Cuando hablas de casos severos ¿a cuales te refieres? De agresividad más que nada, agresividad.</i>	19
2b	<i>Agresividad en relación a conflictos ¿cuáles conflictos podemos observar? Golpes, es lo que más me complica, porque la mamá cuando llega a la casa su hijo golpeado, son reclamos seguros, también entendibles, por eso es que soy más severa en cuanto a este niño agresivo que empuja a otro, o de repente por impulsividad, por ejemplo, hay niños bien impulsivos que lanzan cosas o cierran las puertas.</i>	20
2b	<i>¿Cuál es la estrategia ahí? Espero que se calme, porque un día puntual el niño porque no se le accedió a lo que quería inmediatamente, porque él quería jugar con unos juguetes que traía de la casa y estábamos trabajando, entonces le dije que los guardara, al principio se los retiraba y eso le complicaba mucho a él. Mucha agresividad, o sea, después logré ver que mejor los guardara en su mochila, porque así no sentía que se los estaba quitando. Entró la directora y él estaba muy efusivo, tiraba la mesa, yo trataba de separar a los niños, que</i>	21

	<i>se asustaban frente a esta situación, trataba de calmar, bien amorosa, pero me acercaba a él al tiro, porque hay otros niños que con el contacto se calmaban, pero él no, este no. Entonces ella entró, la directora y le fue a limpiar y tenía toda la secreción colgando y dijo pero este niño ¿por qué está así? le dije, ¡ehj...no alcancé a decirle que no fuera todavía, cuando él la rechazo y la empujó. Hay que esperar que se calme y después abordo el tema, conversamos y tratar de ayudar y de ver que lo hace explotar para que no se vuelva a presentar esa situación.</i>	
2b	<i>¿Puedes señalar alguna estrategia que sea más significativa que te sirve generalmente y tienes buenos resultados? Lo que me ha dado mucho resultado es, no perder el control con ellos, yo noto que uno pierde el control, a lo mejor o uno le alza un poco la voz y eso los descontrola mucho más, calmarlos, acogerlos con cariño y de pronto me doy cuenta que, a lo mejor, ese niño que tiene muchos conflictos, todavía es mi desafío, o sea son mis dos desafíos, el que es muy impulsivo y explota mucho y el que se desmotiva, con facilidad y quiere llamar la atención metiendo ruido, son mis dos desafíos todavía.</i>	22
2b	<i>Y con esos dos desafíos ¿cuáles son las estrategias específicas que utilizas con ellos? El caso del que quiere llamar la atención, es un niño que tiene una historia familiar, lo que le tocó vivir a él y que lo hace que se comporte de esta forma. No me gusta justificar a los niños, porque a veces, ellos viven la vida de otra manera, pero el reacciona impulsivamente sin motivo de pegarle a un compañero, de enterrarle un lápiz, entonces, primero utilicé la estrategia de sentarlo solito, por miedo a que le enterrará un lápiz a un compañero, entonces era muy grave, me tenía muy tensa esa situación y ¿a quién le colocaba al lado? Primero solito, me fue resultando, pero justo estaba la sillita al lado de la puerta cuando nos íbamos a la colación y de repente, resulta que al lado como había una fila, empezábamos con lo mismo, entonces decía que esto no está resultando, lo idea es que él entienda que eso no. Harta conversación con el niño de acuerdo a la...y también en general siempre para que él no se sienta como que es él solamente al que le estoy hablando. De nuevo repetimos las normas de oro, por qué eran importantes, por qué es importante cumplir estas normas de respeto al compañero, por los daños. Trabajé también con los apoderados en reunión lo que fue auto-cuidado, porque eso noté, que los niños no desarrollan mucho el auto-cuidado, ellos no ven cómo puede haber un accidente.</i>	23
2b	<i>Ante situaciones de conflicto ¿tú, registras la estrategia implementada? Estas situaciones de conflicto ¿tú las vas registrando? Si las situaciones son graves, solicito entrevista inmediatamente, en cuanto el apoderado viene a retirar al niño, nos reunimos y lo registro en el libro.</i>	24
2b	<i>Pero más allá de lo normativo, que en el fondo tiene que estar el apoderado, el tema de enfrentar el conflicto ¿estas estrategias las comienzas a registrar o son en el momento que las vas aplicando? Son en el momento y también lo que me ha ido enseñando la experiencia, pero como que cada año es más difícil trabajar con los niños pequeños, porque yo lo empecé a notar cuando tuve un curso que eran todos hijos únicos y fue harto difícil trabajar ese año.</i>	25
2b	<i>Después del conflicto tú ¿compartes\ dicho episodio con otros profesionales o con los padres de los alumnos implicados? Una reunión técnica de primer ciclo igual se da bastante, conversar todo este caos que, a lo mejor, se nos complica al momento de iniciar una clase. Una conclusión que podemos sacar como colegas, es que en realidad no vemos el contexto familiar, pero tampoco nos gusta mucho abordar ese tema, porque independiente de la realidad del niño, uno cuando llega a la sala, uno tiene que ver la estrategia que utiliza para poder trabajar con él. En cuanto a cómo se relaciona con los compañeros, si es agresivo, uno puede hablar con la familia. A lo mejor, la familia igual puede hablar en su casa, pero si no da resultado, uno tiene que ver qué estrategia le puede resultar mejor.</i>	26
2b 2b	<i>De esas estrategias ¿haces reflexión de cómo resolver conflictos? Nosotros en reuniones, siempre abordamos temas que son atingentes o que están en la realidad ¿cierto? la realidad cercana, pero por ejemplo, este año ha sido difícil porque estamos en un programa que se llama Plan de la familia, es súper invasivo entonces en</i>	27

	<i>todas las reuniones hay talleres de acuerdo a los temas que da ese programa.</i>	
2b	<i>También tenemos otro apoyo que es un programa que se llama Habilidades para la Vida, donde a nosotros nos preguntan por ser educadoras. Nosotros con mi otra colega tuvimos que mediar un tema para que vinieran a trabajar con la familia. El último tema que solicitamos fue inteligencia emocional, porque discutimos que los niños se frustran con mucha facilidad si no obtienen algo a la primera, están acostumbrados que le hagan todo, a lo mejor, y a los papás les cuesta mucho despegarse de que los niños sean más autónomos, les cuesta mucho la simple norma de dejarlos en la puerta del colegio, eso no lo hacen, pasan hasta la sala, pero luego de eso quieren pasar adentro de la sala, sacarle la chaquetita, entonces todo eso al niño lo convierte en un niño más inseguro, a lo mejor, no tan independiente, es lo que nos estaba complicando al principio de tener tantos niños, que quieren inmediatamente las cosas, no son capaces de esperar, que quieren hacer solamente lo que quieren, porque quizás en la casa...y fue terrible al preguntarle a los apoderados, al citarlo, yo les dije a los apoderados ¿alguno de sus hijos cumple alguna norma? ¿ustedes tienen ciertas normas? y nadie tiene norma, nadie. Eso fue el año pasado cuando ya no podía, se me estaba escapando un poco como abordar el tema de la disciplina diariamente. Entonces tuvo que intervenir ahí la directora, porque en realidad, era muy difícil y ahí citamos a todos los apoderados, para ver cómo los niños se desenvolvían, porque yo citando primero a los casos más, más, que me estaban ocasionando mucha más dificultad, pero después me di cuenta que ninguno, ninguno de los apoderados le tenía normas a su hijo. Ellos como que sus hijos son algo especial, o sea dejar hacer no más. O sea, el niño juega, el niño me venía con los problemas, es que no quiero hacer tareas, como que yo trataba de ver el tema de la casa.</i>	28
2b	<i>¿Qué aspectos mejorarías tras la implementación de las estrategias de resolución de conflicto? -De todas las estrategias que usas, como educadora ¿qué aspectos mejorarías? Me gustaría, como es un tema en boga, hay mucha información. Porque yo personalmente me compré un libro, pero a lo mejor por mi hijo, no sé en realidad porqué, pero igual me ha servido para acá también, pero me gustaría, porque también escucho a mis colegas, también con las mismas inquietudes de este día a día que pasa tan rápido, que ayudarlos...entonces hay mucho, a lo mejor, desconocimiento de parte de nosotros, porque yo escuché cuando dijo que no podemos hablar de bullying o por lo menos, de bullying de la edad preescolar, yo como que ahí me tomé de las palabras tuyas, porque te has preparado y todo. A lo mejor, hay mucho desconocimiento también de parte de nosotros y el tiempo de preparar la clase y planificar este día a día, quizás dejamos un poquito de lado información que hay muchas aristas más, o sea igual hay mucha, o sea, cómo abordar el tema y cómo abordar una información certera. Eso me gustaría de un especialista, que tenga experiencia en el tema pudiera, por ejemplo, en el primer ciclo viniera a dar más información, para nosotros llegar al apoderado, porque es muy importante eso que siendo tan pequeños, la brecha que tenemos con el apoderado es tan bonita que se da en este nivel, que después mis colegas dicen que no existe. Hasta cuarto básico no tenemos problemas, pero mis colegas de segundo ciclo ya se quejan de que los apoderados sueltan las riendas, abandonan al niño, ya no vienen a reunión, no se acercan.</i>	29

Caso 3: Dos estudiantes en Práctica Profesional.

Caso	Intervención	Párrafo
3ª	<i>¿Recuerda en tu niñez (etapa de educación parvularia) haber vivenciado una situación de conflicto que puedas compartir? No, en general no, porque yo siempre he tenido buena relación con mis compañeros, entonces, si había una situación de conflicto, yo era la que me ubicaba al medio y separaba y que ¿por qué estaban peleando?</i>	1

3ª	<i>Me acuerdo incluso, una vez que estábamos jugando básquetbol y se pusieron a pelear por la pelota y me acuerdo que la profesora después me llevó porque yo me metía al medio ¿quién la tomó primero?, pregunté, y me dijeron “yo”, “ya entonces tú te quedas con la pelota”. Incluso en una reunión, que mi mamá me contó que la profesora había destacado, la iniciativa que había tenido yo de solucionar ese conflicto.</i>	2
3ª	<i>¿Alguna otra vivencia? Es que no, por lo menos yo no soy peleadora, entonces en el ámbito escolar no tuve conflictos, más que con mi hermano no más.</i>	3
3a	<i>Entonces la estrategia de resolver conflictos en el ejemplo dado, ¿cuál sería? De mediadora, o sea, ver los dos puntos de vista, preguntar a ambos y llegar al punto del conflicto. ¿Por qué comenzó todo?</i>	4
3ª	<i>¿Recuerdas haber vivenciado un conflicto en tu etapa escolar? Ahora me acuerdo que una compañera me pegó... estábamos jugando a la tiña y yo se la tiñé y ella se picó, se enojó tanto que me empujó contra la ventana y yo quebré la ventana con la cabeza, pero más allá no hice nada, como enfrentarla por ejemplo...aparte que me retaron a mí, porque yo quebré la ventana, fue eso y nada más.</i>	5
3ª	<i>¿No conversaron nunca del problema? No. Tampoco la acusé, tampoco, la profe no dijo nada.</i>	6
3ª	<i>¿En qué curso estabas tú más o menos? En séptimo.</i>	7
3ª	<i>En tu formación profesional, ¿recuerdas alguna experiencia relacionada con el conflicto y su resolución? En la Universidad ¿alguna experiencia relacionada con el conflicto y su resolución? Cuando hacíamos trabajos, en el momento en que nos tocaba un grupo, porque yo siempre tenía mi grupito para hacer los trabajos y de repente decían “no, al azar” y me tocaba con cierta persona y no respondía en los trabajos y ahí se formaban las discusiones, pero no eran conflictos físicos, sino que verbales, donde “pero no has hecho nada” y al final siempre yo terminaba haciendo los trabajos sola.</i>	8
3ª	<i>¿Cómo reaccionaba el resto cuando tú te enojabas? Mirándome.</i>	9
3ª	<i>¿Cómo lo solucionabas? Sí, es que siempre he sido así, de, dejar como...para evitar los problemas, prefiero hacer yo las cosas o dar mi brazo a torcer como se dice.</i>	10
3ª	<i>¿Esa forma de reaccionar como la consideras? No, no creo que sea bueno, pero entre pelear y no pelear, prefiero no pelear.</i>	11
3ª	<i>¿Has recibido alguna formación profesional al respecto? Charlas, he asistido a dos de las charlas que se han dado aquí en la “U” de convivencia escolar, pero más allá no.</i>	12
3ª	<i>¿Cuáles serían esas? El año pasado, cuando se dio término a la asignatura de convivencia y este año, a principio de año se dio una charla con las alumnas en práctica.</i>	13
3ª	<i>¿Has realizado (voluntariamente) alguna capacitación para formarse en el tema? ¿y algún curso que hayas tomado fuera de la Universidad, por iniciativa propia? No</i>	14
3ª	<i>En el lugar en donde te has desempeñado laboralmente en el último año ¿Cuáles son las situaciones de conflicto más frecuentes? Tenía un niño que tenía problemas de hiperactividad, entonces era el florero de la sala y él quería hacer todo, quería responder todo y cuando otro niño respondía él se paraba y le pegaba, ese era el conflicto más recurrente, todos los días era lo mismo y de hecho hace poco que lo llevaron al neurólogo y ahí se calmó un poco más, porque comenzó un tratamiento, ya que antes no tenía nada y aparte se le daba la instrucción, por ejemplo, “pinta el círculo de azul” y “no, es que a mí me gusta el rojo, no me gusta el azul”, “pero tienes que pintarlo de azul” o por ejemplo, por día había un niño que se sentaba con él para ayudarlo y si el otro le contradecía, ahí ya le pegaba y en el recreo lo mismo, de hecho el resto de los niños lo aislaban a él, porque era muy peleador y si</i>	15

	<i>no quería jugar con él les pegaba y si jugaban con él y hacía algo mal, también les pegaba.</i>	
3ª	<i>¿Y algún otro episodio, con otro niño? No, es que en general, hacían desorden, pero de ahí a ser agresivos con el resto de los compañeros, no.</i>	16
3ª	<i>Y los más frecuentes cuáles son, ¿por qué crees tú que conflictúan los niños? Por el material, pelea por material o al momento de jugar, era lo típico que pasaba, era como “no es que yo no quería que tú hicieras esto” y las reglas dentro del juego.</i>	17
3ª	<i>¿Las transgreden? Claro.</i>	18
3ª	<i>¿Qué tipo de estrategias de resolución de conflicto utilizaste en cada situación? ¿Qué tipo de estrategias usaste en los conflictos por peleas o cuando los niños transgreden las normas o las reglas o conflictúan por un juguete? Apliqué de cierto modo, lo mismo que hacía cuando chica, de preguntar quién lo tenía primero y en ciertas ocasiones me funcionó bien y en las que no, cuando un niño me decía no es que no quiere prestarme el juguete, yo le decía ¿se lo pediste por favor? y ahí se lo pedía por favor, pero la mayoría de la veces me fue útil esa estrategia.</i>	19
3ª	<i>¿Qué estrategias usabas con el niño que agredía? Aislarlo del resto... y después conversar con él, pero es que el punto era de que no podía ni yo contenerlo, porque al momento de tomarlo o abrazarlo me pegaba a mí, entonces la mayor parte de las veces, teníamos a la orientadora del colegio, que cuando hacía algo agresivo lo llevamos donde ella, hasta que se calmara y se venía a la sala a conversar conmigo y con el niño al que le había pegado, como un tiempo fuera y eso en general. Aparte que había una alumna en práctica que, por orden del colegio, le dejaron ese niño a cargo solamente, entonces se me aliviaba un poco la carga, porque ella estaba pendiente de lo que hiciera él.</i>	20
3ª	<i>¿Cuando se vivía una situación de conflicto, tú lo registrabas en algún lugar? No...sí claro que...bueno, el niño que era agredido se iba con una nota para la casa para que tuvieran conocimiento de por qué tenía un rasguño o por si le pasaba algo, él igual le iba a contar en la casa, para que supiera que la educadora, en este caso yo, tenía conocimiento de lo que había sucedido.</i>	21
3ª	<i>¿Y al que agredió? También, por ejemplo hoy Benjamín le pegó a tanto...tanto...</i>	22
3ª	<i>¿Para qué servía comunicarlo? Para que supieran cómo se portaba su hijo y tomara las medidas necesarias de apoyo.</i>	23
3ª	<i>En tu experiencia ¿cuál estrategia de las que usabas era más adecuada en situación de conflictos entre pares? En primer lugar, separarlos y conversar, en mi caso, con el niño que había sido agredido, supongamos que Juanito Pérez le pegó a Mauricio, conversar con el Mauricio que ¿por qué le pego?, qué le había pasado y después de eso conversaba con el agresor, cuando ya estuviera calmado, porque si conversaba en el instante en que estaba con los humos a full, no podía, porque si no, recibía un golpe yo también, de hecho recibí hartas veces un borrador en la cabeza, un plumón, una patada y en esos momentos cuando me pegaba a mí, se llamaba al inspector y se llamaba a la mamá para que lo fuera a buscar.</i>	24
3ª	<i>Y con los otros niños que conflictuaban, de forma natural ¿qué hacías? Conversaba con los dos, al momento en que veía el conflicto o si llegaba alguno a contarme, llamaba a los dos y les preguntaba ambas versiones, que qué había pasado, le preguntaba al que había pegado o al que había sido agredido y ahí me explicaban entre ellos y les preguntaba a ellos si estaba bien lo que había hecho o no y ahí me daban sus motivos de que no está mal o sí, por qué. Como que buscaba la raíz de todo y de que ellos se dieran cuenta también de que lo que estaban haciendo no era lo correcto.</i>	25
3ª	<i>¿Esta mediación que hiciste tú, ¿lo trabajas, lo reflexionas, lo analizas o no? ¿Yo? no, generalmente no, o sea sí, igual sí, de repente...después del conflicto uno piensa “quizás no debería haberle dicho esto, quizás debería haberle dicho esto” y si se vuelve a dar el conflicto, nuevamente se aplica la idea que debería haber corregido</i>	26

	<i>antes.</i>	
3ª	<i>Sí lo pienso, pero en un espacio de tiempo breve.</i>	27
3ª	<i>¿Qué aspectos mejorarías tú después de implementar esa estrategia? o ¿qué nuevas estrategias implementarías en una nueva situación? Por ejemplo cuando se daba una situación de conflicto, teníamos una mascota en la sala, se llamaba el osito saltarín, entonces el niño que se portaba mejor durante el día se llevaba la mascota a su casa y cuando uno peleaba obviamente sabía que él ya no podía, que había perdido inmediatamente todas las posibilidades de llevarse la mascota a su casa, al principio era por lista y tenía un sentido del cuidado que le podía dar y después donde vimos que peleaban y todo eso, le dimos ese sentido al osito, que fuera como premio a los niños que no peleaban con sus compañeros ni nada de eso. Entonces, así todos querían llevárselo a su casa.</i>	28
3ª	<i>¿De qué forma crees tú que podrías solucionar los problemas de conflictos mal abordados? Es que conflictos, siempre van a haber, porque no se pueden evitar, pero yo creo que, por ejemplo el conflicto de los niños cuando pelean por un material o algo, es lógico porque son niños, o nos dejamos pasar a llevar, quizás otro fueron más agresivos, pero dentro del aula yo creo que las educadoras, y me incluyo, hay como muy poco material o muy poca información en cuanto a los conflictos o cómo abordarlos, porque al final es como lo que a uno le nace, es como por instinto a reaccionar dentro de un conflicto, no hay nada de cómo se debería actuar frente a un conflicto o cuáles serían las estrategias apropiadas para abordar un conflicto, por lo menos yo, a través de la charlas que se han dado que es como lo más, pero si no se hubieran dado esas charlas aquí en la “U.” no habría tenido conocimiento de cómo abordar un conflicto o algo así.</i>	29
3ª	<i>¿Entonces, que podrías hacer, crees tú para tener esos elementos faltantes? O sea, más charlas, un manual, ir a los colegios...gente que sabe, es que igual, a veces los profesores, algunos por tiempo...cuando, a veces, se ofrecen charlas o por comodidad no asisten y son charlas gratuitas en muchos casos.</i>	30

Caso 3b

Caso	Intervención	Párrafo
3b	<i>¿Recuerda en tú niñez (etapa pre escolar) haber vivenciado una situación de conflicto con tus compañeros, que pueda compartir? Yo no fui al jardín nunca, fui solo a kínder, porque en ese tiempo había solo kínder, yo me acuerdo, es que yo era muy inquieta cuando era chica, era muy revoltosa...y lo que yo me acuerdo que una vez...me dejaron sin comer una manzana, porque no había terminado bien una tarea. O sea, es que en el fondo, yo por ejemplo, me paraba, me iba a conversar con los compañeritos, entonces, un día me...me paré como siempre a conversa, que se yo...igual era muy chica, entonces no recuerdo bien, y cuando volví a terminar mi tarea, ya era la hora de recreo y de la colación, entonces, a mí no me dejaron...o sea, tenía que terminar mi tarea obligadamente, mientras todos jugaban y comían, obviamente...en ese tiempo era diferente porque uno llevaba su colación de su casa.</i>	1
3b	<i>Mi mamá, me ponía siempre un jugo, una galleta y una manzana, un plátano no sé, etc. y esa vez, yo me acuerdo que yo tenía una manzana y siempre me voy a acordar, porque no me la pude comer.</i>	2
3b	<i>En ese tiempo, ¿cuál era la forma que tenía de solucionarlos problemas? Al final, me dejaron terminando la tarea y no salí ni al patio, ni comí mi colación, ni nada, fue como súper así para mí, porque yo no sé, era niña, era inquieta y, entonces no sé, era todo...siempre es lo único que recuerdo como...con, como con pena, o sea, en realidad, como yo tenía una personalidad fuerte...cuando era niña, así como bien...pero igual esa cosa como que me disminuyó un poco, porque obviamente si te obligan a</i>	3

	<i>terminar algo, o sea, era obvio que tenía que hacerlo, pero obviamente como yo era inquieta requería de cosas más movidas.</i>	
3b	<i>¿Cómo harías tú si te sucediera eso en el aula? ¡Uhy! qué difícil, no se...yo creo que...me ha pasado sí, que al momento del patio, hay algunos niños que se han quedado adentro...y no han salido...pero en algunas oportunidades nos vamos turnando y nosotras decidimos lo que hacemos, una decisión de una no tiene que interrumpir la decisión de otra, en ese sentido uno no puede desautorizar, entonces.... yo soy de la idea que deben experimentar, a lo mejor, el sentido del saber que lo que hicieron no estuvo bien.</i>	4
3b	<i>Pero también...no sé ¿seré muy blanda? no sé, pero como que, por ejemplo si el patio lo hacemos 15 minutos, de repente pasan los primeros 5 o 3 minutos mirando adentro, que quieren salir al patio. Generalmente lo hago así, me quedo yo y una asistente...conversamos con ellos, que por qué están allí, por qué no están con sus compañeros? Pero, a los segundos le decimos que ordenen sus sillas y que salgan...tampoco dejamos toda la jornada o el minutos del patio ahí.</i>	5
3b	<i>¿Recuerda haber vivenciado un conflicto en tú etapa escolar? Yo sí recuerdo también otro episodio, pero eso me da más vergüenza, lo que pasa es que cuando yo estaba chica, había un niño que siempre me molestaba y yo ¡encerrarlo en el baño! porque teníamos la sala y los baños en la misma sala.</i>	6
3b	<i>Yo llegué y lo encerré, no sé cómo lo hice, pero el niño no podía salir, lo encerré, después las educadoras estaban buscando y obvio, yo había hecho la maldad de dejarlo adentro. El niño tampoco lloró, porque no era algo tan grave...</i>	7
3b	<i>A mi mamá, siempre la dejaban al final de la reunión de apoderados. La educadora decía que se quede igual, cuando uno es niña, no se...ella siempre decía que se quede la mamá del niño de la lista 7 En esa ocasión, mandaron a llamar a mi mama para decirle que era muy inquieta, que había hecho justicia.</i>	8
3b	<i>.4. ¿Cómo se solucionó dicho conflicto? Yo era muy justiciera. De hecho, yo siempre llevaba cosas al kínder...me enojé mucho y lo encerré, entonces como que siempre me acuerdo de ese episodio... Me había molestado...me había quitado algo.</i>	9
3b	<i>¿Qué hizo la educadora? La educadora lo sacó, lo andaba buscando mucho, mucho, mucho y después...yo no decía nada, ahí lo encontró y le preguntó al niño quien había sido y me acusó, obviamente y de ahí...ella, creo que...Pero, sabe que no me acuerdo de que haya hecho algo como en concreto, como que me haya castigado, no...como que ella mandó a buscar a mi mamá. Siempre ocurría en la hora de recreo, en el baño, como que no estaba haciendo algo. Igual el kínder de antes era diferente, que no estábamos haciendo algo concreto, entonces como estaban todos dispersos los niños, entonces no se notó tanto, es como que cuando pasa una situación como que queda en el olvido...mandó a llamar a mi mamá y mi mamá sí me retó a mí...no era maldadosa, era inquieta, como poto loca, como que siempre andaba prendida.</i>	10
3b	<i>En tú formación profesional ¿recuerdas alguna experiencia relacionada con el conflicto y su resolución? Claramente muchos conflictos, hartos conflictos por una opinión. Sí, me acuerdo que con una compañera x un conflicto, porque en ni curso siempre opinábamos las mismas personas en todas las cosas, siempre-siempre y entonces, cuando hubo un conflicto en el curso, sobre una asignatura y yo di mi opinión y después se tergiversó y...se cambió y tuve una discusión con una compañera, porque esa compañera decía que como que yo estaba hablando a nivel del curso, había tomado el nombre del curso para dar una opinión que en el fondo era mía y ahí hubo un intercambio de palabras, porque obviamente no fue así, porque yo...obviamente no fue así, a menos que me pidan que represente a alguien, yo le dije que lo había dicho como opinión mía.</i>	11
3b	<i>Hubo un problema grande allí, porque la profesora llevó mis dichos y los dichos de otras compañeras más, a la otra sección, porque éramos dos secciones y nosotras obviamente ellas se quedaron con la opinión de la profesora, que nosotras habíamos</i>	12

	<i>opinado, de voceras del curso, y eso no fue así, no fue así, entonces como que los dos grupos tuvimos que aclarar la situación. Así se solucionó, conversando todo el curso...porque cuando llegaron y dijeron que nosotras... Bueno primero uno lo escucha por rumores, pero después se hace efectivo, pero nosotras, yo escuché que amigas de otra sección habían dicho que estábamos diciendo cosas, llegaron con el cuento de que yo con otra compañera más, habíamos tomado la palabra por el curso y estábamos decidiendo cosas por el curso y bueno yo le dije que no había sido así, que yo había dado una opinión personal siempre hablando por mi punto personal y si la profesora lo había interpretado así o lo llevó así, no era mi problema y aclaramos con el otro grupo y ahí como que tratamos de solucionarlo, pero el mal rato igual estuvo.</i>	
3b	<i>Cuénteme, ¿Recibiste algún tipo de formación universitaria sobre el conflicto y sus estrategias de enfrentamiento adecuado? Por fuera nunca he tomado nada, no he estado en conocimiento de algo que haya.</i>	13
3b	<i>¿Has realizado algún tipo de curso para formarte en el conflicto y sus estrategias de enfrentamiento adecuado? No, nada, nunca he sabido de alguno.</i>	14
3b	<i>En el lugar donde te has desempeñado en el último año, ¿cuáles son las situaciones de conflicto más frecuentes? Porque están en toda la edad del egocentrismo. Siempre quieren hacer valer lo que ellos piensan lo que ellos dicen y lo que ellos quieran, sobre todo lo que ellos quieran, si ellos quieren que se haga de una manera siempre tiene que ser así...</i>	15
3b	<i>No todos tiene el mismo temperamento, yo me he dado cuenta que los niños son muy diferentes ahora, son muy justicieros, por ejemplo, de repente...uno le dice algo a un niño y saltan 3 más y dicen no y tú...yo me he quedado súper sorprendida de eso, yo estoy con niños pequeños, entonces como que de repente no se...uno le dice, no eso no se hace o no le pegues a tú compañero y saltan 3 más diciéndole lo mismo, entonces en eso que saltan esos tres, al que uno está corrigiendo es al otro.</i>	16
3b	<i>Nosotros nos hemos encontrado hasta con niños apuntando con el dedo, yo estoy diciendo niños muy pequeños, no como que de repente...yo siento que son muy justicieros y tratan como de hacer valer sus ideas, lo que ellos quieren y lo que ellos piensan, por ejemplo no se...de repente uno dice, vamos a hacer esto, hagámoslo verde y ella quiere blanco y ella quiere ese color, aunque se le ofrezcan miles de opciones.</i>	17
3b	<i>En el lugar donde te has desempeñado en el último año ¿cuáles son las situaciones de conflicto más frecuentes? Sí, como decía, lo que quieren, siempre, por ejemplo el libro, el otro quiere el mismo libro, un elemento, yo creo que en la edad de ellos siempre va a ser por algo, en específico, preciso, algo concreto. Más valórica más abstractas, más sentimentales no, pero sí en el sentido de que ellos quieren algo, quieren los cinco quieren la misma cosa, incluso por una silla, si un niño llega y se sienta en la silla de otro niño, puede armar un berrinche, pero intenso con respecto a que quiere su silla, si uno le ofrece otra no, él quiere esa silla, aunque sea la misma silla. Igual en el momento del patio, puede haber cuatro que quieren el columpio, y tenemos dos columpio no más, entonces al final...y ellos reaccionan al tiro.</i>	18
3b	<i>¿Qué tipo de estrategias de resolución de conflictos utilizaste en cada situación? Darse cuenta...porque de repente uno no se da cuenta de las cosas que pasan como son muchos niños, obviamente no pasan cosas graves...como somos varias mirando, siempre hay una que se da cuenta y en el caso que soy yo que me doy cuenta que pasa algo, siempre pregunto ¿qué está pasando? Siempre ¿qué está pasando? es como...trato de evitar decir no, no, eso no...de repente puede que hayan situaciones de mucho estrés donde uno tiende solo a decir no...cuidado no...¿qué estás haciendo? pero cuando no es así, uno tiende a preguntar ¿qué está pasando? allí tratan de explicar algunos, en su lenguaje, otros no...otros lloran. Yo trato de preguntar por ejemplo, en el caso del columpio ¿quién llevo primero al columpio?, si es así bueno, espera tu turno, la voy a columpiar 10 veces...y de ahí, después te toca a ti.</i>	19
3b	<i>Algunos, la mayoría de los niños aunque uno no lo crea, se conforman con lo que uno le ofrece y otros no, generalmente los que no se conforman son las que tienen otro tipo de</i>	20

	<i>personalidad de carácter...no sé cómo decirlo, generalmente las niñas se conforman más que los niños, a veces...comprenden más el concepto de después te toca a ti, tú igual vas a poder subir, pero los niños son como más impulsivos en algunas cosas.</i>	
3b	<i>Generalmente, nosotras estamos en una edad en que están haciendo mucho berrinche, no sé si será por la edad o porque algo ocurre en el curso, pero están haciendo mucho berrinche, eso que se tiran al suelo...que lloran que patalean, se echan para atrás...Yo en esos casos, cuando hacen berrinche uno los carga, yo por lo menos los cargo, los tomo en brazos y trato...lo llevo a otra parte, donde no se puedan golpear, obviamente, porque esa es otra cosa peligroso, porque se tiran para atrás...se caen, se pegan, así que primero de tomarlo, porque hay que ser bastante firme, porque igual nos ha pasado que a algunas educadoras las han pateado, las que trabajamos en la sala, que somos 4 las han pateado, hasta cacheteados, esto nos está pasado hace un mes más o menos...que los niños están bastante difíciles, están cacheteando, están pegando, están respondiendo. Yo no sé si nos sorprende tanto que nos pegan o que nos traten de pegar o que nos responda, que un niño te responda, un niño tan pequeño...No, eso no, no te quiero ¡cállate! como que uno queda –chuuuta- pero, el tema del conflicto o cuando se genera el tema es que cuando se genera el tema de golpear o hacen esa pataleta o berrinche hay que contenerlo, totalmente, porque si no le llega al resto, patean cosas y a nosotras nos pasa. De repente, sacamos una colchoneta y tratamos de dejarlo solo un rato, o lo sacamos a dar una vuelta siempre.</i>	21
3b	<i>Entonces, ¿la estrategia sería? Generalmente, cuando estamos en el patio, se lleva a sala y al revés, se trata de cambiarle el switch, por ejemplo, lo llevamos al baño o al patio que tome aire, que se relaje y, a veces, que se lave la cara, de repente lo llevamos a dar vuelta a los otros niveles, mirar a los compañeros como trabajan, siempre acompañados.</i>	22
3b	<i>En su experiencia profesional, ¿cuáles estrategias utilizadas resultaron ser las más adecuadas? Yo creo que para causar como un efecto en ellos, es salir de la sala, cuando uno lo saca, ellos al tiro cambian, siempre se conversa, cambiar el witch, porque quedan como chuta me va a sacar de la sala ¿qué va a pasar? Se asustan con la reacción de ya, nos vamos. Como que ahí ellos como que cambian el switch, algunos paran de llorar y dicen no tía, no quiero no quiero...generalmente ¡no quiero, no quiero! ya bueno no quiere nada, bueno se calma y se relaja, pero el problema es que igual interrumpe el trabajo en sala. A veces, ejemplo a veces, tenemos dos niños llorando al mismo tiempo y los demás niños se estresan...se estresan mucho, yo me he pillado a algunos niños diciéndole cállate ¡cállate! o lo hacen callar así ¡shsssssss! y de repente les molesta al resto también, no les gusta, entonces hay que, a veces, apartarlo un poco, sacarlos de la sala a dar una vuelta.</i>	23
3b	<i>Ante situaciones de conflicto ¿usted registra la estrategia implementada? Yo no...no, no lo registro, o sea a ver...nosotros con la tía, hay un registro anecdótico, siempre ella, todo lo que ocurre, fuera de lo normal, siempre se registra ya sea que un niños pellizcó a alguien, mordió a alguien, rasguñó, y yo participo de ese registro. Las primeras veces no sabía cómo escribir muy bien, porque es un documento formal.</i>	24
3b	<i>Se escribe lo que pasó y se escribe la medida que se tomó y se informa a los padres, obviamente lo que ocurre.</i>	25
3b	<i>Luego, la estrategia más adecuada ¿sería? Yo creo que conversar con los niños, sirve para que ellos se den cuenta que uno está pendiente de lo que les pasa, pero también sacarlos un poco del contexto, también hace bien...yo creo que porque a veces, están tan como enajenados y cuando uno como que le rompe ese esquema, ese momento, de repente le ayuda harto a calmarse, decirse chuta, que estoy haciendo.</i>	26
3b	<i>3.4. Después del conflicto, ¿tú compartes dicho episodio con otros profesionales o con padres de los estudiantes implicados? No sé si se hará siempre esto, pero yo con mi grupo, con las que trabajamos en la sala, lo hago siempre-siempre, en todo momento, de la situación que pasó, de lo que está pasando, de la situación en particular.</i>	27

3b	<p><i>¿Con otros profesionales?</i></p> <p><i>No, no por lo menos lo que yo he visto no, tampoco he tenido la posibilidad de ver a alguien que esté, por ejemplo un psicólogo o alguien que esté trabajando conjuntamente con el jardín. No, nooo sólo los que trabajamos ahí, con los papás sí se conversa siempre, los papás siempre, bueno la mayoría se interesan en lo que ocurre, es que nosotras siempre, las reglas se les dice lo que pasa, no se les da nombre sí...pero si...una compañerita, una amiguita le pegó, paso esta situación, este conflicto, como que siempre se trata de conversar con los papas, por qué paso, pero como que algunos se interesan más que otros, se les da estrategias...obviamente, algunos lo toman y otros no, solo con las educadoras.</i></p>	28
3b	<p><i>¿Qué tipo de respuesta obtienen del apoderado?</i></p> <p><i>Buena por una parte, pero igual depende, de repente hay niños que repiten las situaciones, hay niños que siempre muerden pelean, golpean y siempre hay que hablarlo con el papá.</i></p>	29
3b	<p><i>Nosotras hemos conversado como decirle las cosas, porque muchas veces lo toman como un ataque personal, y que el problema es contra el niño, no es del niño, sino en contra, como que uno lo tiene marcado o algo así, pero generalmente esas cosas tenemos que</i></p> <p><i>hablarlas cada vez, porque si una conducta se repite más de una vez, incluso en un mismo día. Hay un niño que en un mismo día puede morder a más de un niño, en un solo día dejar las marcas y nosotras entramos en conflicto con las otras mamás, de la niña mordida porque ¿dónde estaba la tía cuando la mordió?</i></p>	30
3b	<p><i>Como son padres jóvenes son estudiantes, de repente no tienen muchas herramientas para enfrentar su paternidad o maternidad y son familias disfuncionales, diferentes, de repente pasan más con los abuelos, las tías, o gente incluso, ajena a su familia, porque no tiene con quien dejarlos. De repente, ellos no saben enfrentar los conflictos que generan en sus hijos, de repente ellos mismos, los papas son los que generan los conflictos en los niños y ni siquiera se dan cuenta y de repente, cuando uno empieza a conversar con ellos ¿te acuerdas que nosotros peleamos o discutimos sobre esto? o ¿te acuerdas que tú le compraste una pistola al niño? yo te dije que no, o en tu familia le enseñan estas cosas. Y uno así empieza a entender.</i></p>	31
3b	<p><i>¿Es bien recibida esta información por los padres? Sí, se recibe porque son jóvenes, yo creo, y obviamente uno también trata de hablarle en el sentido que uno también es joven. Yo, en mi caso personal, cuando me ha tocado hablar con los papás, ellos me han recibido hartoo bien, porque también tengo una forma distinta de hablar con ellos, ellos saben que yo igual soy joven, yo no tengo hijos, pero sí trato de decirles, de acuerdo a lo que yo he aprendido, las cosas.</i></p>	32
3b	<p><i>¿Para qué te sirven los insumos recibidos?</i></p> <p><i>Me ha servido para el tema del manejo, de tratar con personas, porque uno se prepara siempre para trabajar con los niños, pero no con los adultos, y el problema cuando uno se enfrenta por ejemplo, yo que soy nueva en esto estoy recién empezando y me ha tocado enfrentarme con los apoderados, uno va aprendiendo en el camino como decir las cosas por ejemplo. Ese ha sido un tema para mí, decir las cosas por ejemplo, cómo decirle a la mamá -su hija hoy día mordió a un niño y le sacó un pedazo. De una experiencia saco otra y si de una manera me resulta más o menos, de repente igual consejos...ellos no tienen las estrategias que uno tiene(...) con nosotras se portan diferentes que con ellos, porque no tienen estrategias.</i></p>	33
3b	<p><i>¿En qué momento se genera el conflicto?</i></p> <p><i>Yo creo que siempre el conflicto se provoca en los momentos muertos, pedagógicamente. Cuando hay, espacios en blanco es cuando más se producen conflictos, porque los niños no están interesados en hacer algo, obviamente es culpa del adulto. En esos sentido, cuando uno deja pasar un poco un espacio, de repente se provoca un conflicto innecesario o de repente, cuando uno trabaja no quieren compartir el material, uno pone una tempera para 4 niños y uno solo quiere la tempera y uno debe estar muy pendiente.</i></p>	34
3b	<p><i>En mi caso, en mi curso yo creo que el mayor problema que tenemos por problemas de</i></p>	35

	<i>conflicto, es por tema de la casa, en su casa son de una manera y acá de otra, en la casa no hay corrección y los papas, como son jóvenes, le rien mucho, nos hemos encontrado con papás que le preguntan ¿te portaste mal? no se hace mi vida, mi amor y risas, y al otro día vuelven con la misma conducta, no estamos en el mismo lineamiento. No hay un apoyo de la casa para corregir. No estamos en el mismo lineamiento.</i>	
3b	<i>¿Cuál es la importancia de los conflictos? Yo creo que los conflictos son importantes porque uno aprende. Todos aprendemos de las cosas que nos pasan. A veces, subestimamos a los niños, piensan que como son pequeños, a veces, no son personas y en su mente, ellos no piensan, no analizan, ellos si lo hacen piensan y sienten.</i>	36
3b	<i>Y cuando hay conductas repetitivas ¿qué haces? Muerde, siempre se aparta al niño al momento de reflexión, ellos saben porque esa mesa no se ocupa...cuando hace berrinche se saca de la sala y agresión, se aparta del grupo, pero dentro de la sala. Se pregunta ¿qué paso? y se habla con ello... Es importantísimo, porque lo que hagamos tendrá consecuencias.</i>	37
3b	<i>Al principio de año nosotras hicimos la regla de oro.</i>	38
3b	<i>El centro tiene normas de convivencia, pero nosotras tenemos, las cumplen pero en realidad la están internalizando recién, algunas se tratan de analizar, de mirar y lo aprenden por repetición, hay reglas muy básicas...botar en el basurero ¿quiénes intervienen? el adulto, tratamos de llegar a un consenso, y ver qué hacer en caso de y siempre interviene la que esta, una técnico o una educadora, a veces, como somos tantas, interviene una a la vez y los miramos, como diciendo no está bien.</i>	39
3b	<i>¿Usan el castigo? Entendiéndose como si hacen esto no hay esto, ejemplo, se ponen a jugar con el mantel, se saca el mantel, pero tampoco como el castigo.</i>	40
3b	<i>Cuando era niña recibí castigos pero no físico, y me invitaban a pensar ¿por qué? y eso necesitaba mejorarlo, porque no me gustaba quedarme sin salir. Hay castigos y castigos, está asociado a cosas negativas, pero creo que no es algo malo sino la manera en que uno utiliza el castigo.</i>	41
3b	<i>Con todos los niños, porque se hace entrevista, la entrevista la hace la educadora guía pero antes de la entrevista nosotras conversamos, y decimos por ejemplo ¿cuáles son los tips a conversar? y todas opinamos se habla con todos los papas de igual manera.</i>	42
3b	<i>Yo tengo dos hermanas y con el de 25 siempre tuvimos conflictos porque él tenía celos, los dos queríamos imponernos...nos pegábamos y terminábamos abrazándonos.</i>	43
3b	<i>¿Conflicto en el colegio? Yo tenía compañeros sordos, ciegos y como la integración es un tema difícil y habían compañeros que se burlaban de mi compañero ciego, el perdía la vista progresivamente y entonces, yo era muy justiciera y entonces, el molestaba y yo me agarraba con ellos, me molestaba profundamente lo que le hacía y siempre me peleaba, como niña no le pegaba pero siempre estaba en conflicto por eso, verbalmente conflictuabamos.</i>	44

Anexo N° 6:
Registro de Observación no participante de Casos del estudio

Registro de observación. Caso 1a

La resolución de conflictos en la Infancia: Un estudio sobre la reflexión pedagógica en torno a las estrategias utilizadas por el educador de párvulos y estudiantes en práctica profesional.

- **Episodio o situación:** Diálogo del educador de párvulos con niños en un aula infantil.
- **Fecha:** 08 de mayo de 2013.
- **Hora:** 10:45
- **Participantes:** Educador de párvulos, estudiante de práctica progresiva, asistente de párvulos y niños.
- **Lugar:** Colegio N°1a

1. Temas principales. Impresiones (del investigador). Resumen de lo que sucede en el evento, episodio, etc.

El educador de párvulos está con dos adultos ordenando la sala, específicamente desplazando las mesas y en cierto momento, observa a dos niños conflictuando por un puesto de trabajo, donde una niña grita en tres ocasiones seguidas: “*Tía Vivi mire...yo estaba aquí*”, indicando el puesto en el cual está su compañero. El educador habla con la niña diciendo: “*Ambar, Ambar, te quedarás sin silla*” y frente a ello, la niña continúa tratando de explicar.

Luego, una vez sentados todos los niños en diferentes puestos tras haber jugado con medios de transporte en el patio y el educador en el extremo de la mesa grande y tanto el asistente como el estudiante en práctica se encuentran ordenando los materiales en la sala. El educador se dirige a la niña que había conflictuado mientras los demás escuchan, ella señala textualmente: *hay una niña llamada Ambar, que no está respetando las reglas de oro, ella no juega con el amigo con suavidad, sino con fuerza, eso daña al amigo. No puede ser así y debe tener más cuidado para otra vez...*

2. Explicaciones o especulaciones, hipótesis de lo que sucede en el lugar.

El educador intuye que se originó un conflicto al observar que la niña de nombre Ambar, estaba conflictuando por el puesto, estando Joaquín sentado con actitud de acongojado. El educador activa una estrategia frente a resolver una situación conflictiva, no escuchando a quienes conflictúan.

Proposición o hipótesis: Las características personales y conductas hiperactivas de un niño tendrán un impacto negativo en el grado de satisfacción y actitud en las actividades de aula.

3. Revisión y conclusiones.

Es necesario:

- Estar atento a situaciones conflictivas que se pueden generar en el aula de acuerdo a las características e intereses de los niños.
- Buscar estrategias de diálogo para resolver conflictos y solucionarlo totalmente en conjunto con ambos niños que conflictúan.

Registro de observación. Caso 1b

La resolución de conflictos en la Infancia: Un estudio sobre la reflexión pedagógica en torno a las estrategias utilizadas por el educador de párvulos y estudiantes en práctica profesional.

Episodio o situación: Niños conflictúan por un juguete.

Fecha: 14 de mayo de 2013.

Hora: 10.30 a.m.

Participantes: Educador de párvulos y niños.

Lugar: Colegio N°1b

1. Temas principales. Impresiones (del investigador). Resumen de lo que sucede en el evento, episodio, etc.

Niños pasean por la sala y cada uno con un instrumento musical diferente. De repente uno de ellos, De nombre Agustín, empieza a jugar con un camión en una mesa, y a su vez, una niña se acerca y le muestra su juguete. Luego, llega Pedro, su compañero y sorpresivamente empieza a forcejear con él hasta quitarle el juguete de las manos, dejándolo, posteriormente en la mesa del educador.

Tras dicha situación, llega otro niño a conversar con Agustín, quien se queda amurrado en un lugar de la mesa de trabajo. Después, Pedro se desplaza por la sala llegando hasta el educador y guarda, de manera espontánea, su camión en el bolsillo del delantal del educador.

Finalmente, el niño sonríe en presencia del educador, Agustín se dirige a Pedro y le entrega una pluma; ante ello, Pedro se sorprende y el educador le resalta el gesto de amistad expresado por Agustín, donde el niño, dueño del camión (Pedro) procede a prestar su juguete clarificándole que solo se lo prestará por un momento.

2. Explicaciones o especulaciones, hipótesis de lo que sucede en el lugar.

El educador de párvulos percibe que se generará un conflicto, pues observa que Agustín no sigue a su grupo en la actividad, sino que comienza a jugar con el camión de Pedro.

Proposición o hipótesis: El sentido de pertenencia de un niño influirá negativamente en la actitud de compartir en las diversas actividades de aula.

3. Revisión y conclusiones.

Es necesario:

- Cautelar que los conflictos generados en el aula están en función de las características e intereses de los niños.
- Implementar estrategias de diálogo para resolver conflictos de los niños.
- Establecer normas sobre el uso, tenencia y cuidado de los juguetes en la sala de clases.

Registro de observación. Caso 2a

La resolución de conflictos en la Infancia: Un estudio sobre la reflexión pedagógica en torno a las estrategias utilizadas por el educador de párvulos y estudiantes en práctica profesional.

Episodio o situación: Juego de niños con aros en el patio del jardín.

Fecha: 14 de mayo de 2013.

Hora: 11.00 a.m.

Participantes: Educador de párvulos, asistente y grupo de niños.

Lugar: Colegio N°2a

1. Temas principales. Impresiones (del investigador). Resumen de lo que sucede en el evento, episodio, etc.

Previamente, el educador de párvulos ha explicado que el juego de aros consiste en que al toque del silbato, los niños tienen que cambiarse de lugar. Así, él se encuentra en el extremo del patio, desde donde toca el respectivo silbato y los niños se ubican en un aro determinado. Sin embargo, en un aro en particular se encuentran dos niños, quienes rápidamente empiezan a forcejear hasta que, repentinamente, el educador le indica a su asistente que retire a uno de los niños del juego.

Después de dicha situación, el niño que fue sacado del juego se dirige a un extremo del patio y comienza a llorar desconsoladamente, dado sus sentimientos de rabia y enojo.

2. Explicaciones o especulaciones, hipótesis de lo que sucede en el lugar.

El conflicto se origina en una actividad grupal fuera de la sala, donde existe una disputa entre niños producto de la competitividad y egocentrismo.

Proposición o hipótesis: La competitividad de los niños tendrá un impacto negativo en el grado de tolerancia de actividades de aula.

3. Revisión y conclusiones.

Es necesario:

- Prevenir que la competitividad no genere situaciones de conflictos entre los niños.
- Aplicar estrategias en los conflictos para ser resueltos de manera autónoma por los niños.

Registro de observación. Caso 2b

La resolución de conflictos en la Infancia: Un estudio sobre la reflexión pedagógica en torno a las estrategias utilizadas por el educador de párvulos y estudiantes en práctica profesional.

Episodio o situación: Niño con auto agrede a un compañero.

Fecha: 05 de junio de 2013.

Hora: 11.29 a.m.

Participantes: Educador de párvulos, asistente y grupo de niños.

Lugar: Colegio 2b

1. Temas principales. Impresiones (del investigador). Resumen de lo que sucede en el evento, episodio, etc.

Algunos niños juegan en el suelo con diferentes juguetes y simulando el sonido de estos, mientras que otros están sentados observando sus juguetes y otros van a una caja a hacer cambios de juguetes.

Luego, un niño de nombre Elier se desplaza con su auto y choca a otro juguete, agrediendo a un niño (Jorge). En tanto, el educador conversa con la asistente en un sector de la sala sobre la actividad y atiende a algunos niños que le muestran sus juguetes.

Después, Jorge se dirige donde el educador llorando, acusando a Elier de haberlo agredido. Ante ello, el profesional reúne a los niños involucrados y conversa parcialmente con ellos, porque es interrumpido por otro niño que viene a buscar una solución a un nuevo conflicto, abandonando el conflicto inicial.

2. Explicaciones o especulaciones, hipótesis de lo que sucede en el lugar.

Las situaciones de conflicto se generan dentro de la sala, en momento de juego libre, donde se evidencian actitudes inadecuadas según la personalidad e intereses de los niños.

Proposición o hipótesis: La personalidad e intereses de los niños tendrá un impacto negativo en el grado de tolerancia de actividades de juego.

3. Revisión y conclusiones.

Es necesario:

- Cautelar que el conflicto puede generarse en el aula de acuerdo a la personalidad e intereses de los niños.
- Implementar estrategias de diálogo para resolver totalmente el conflicto de los niños.
- Cautelar que los episodios de conflicto sean resueltos totalmente con los niños involucrados.

Registro de observación. Caso 3a

La resolución de conflictos en la Infancia: Un estudio sobre la reflexión pedagógica en torno a las estrategias utilizadas por el educador de párvulos y estudiantes en práctica profesional.

Episodio o situación: Niños agredándose en un clima inadecuado de sala.

Fecha: 11 de junio de 2013.

Hora: 10.36 a.m.

Participantes: Estudiante en práctica profesional, asistente y grupo de niños.

Lugar: Colegio N° 3a.

1. Temas principales. Impresiones (del investigador). Resumen de lo que sucede en el evento, episodio, etc.

Se encuentra el alumno en práctica con cuatro niños que se están agrediendo físicamente en un extremo de la sala. Luego, el adulto los separa y se dirige a uno de ellos (Benjamín) para conversar del conflicto observado. Después, sigue con la actividad planificada hasta encontrarse con Benjamín y sostener un diálogo con él, pero éste sorpresivamente se escapa fuera de la sala, lugar en donde el estudiante en práctica se dirige y lo llama.

Tras ingresar Benjamín a la sala, comienza a forcejear y agredir al adulto en sala, por varios minutos, hasta lograr calmar sus impulsos, con apoyo del asistente.

Finalmente, el niño se calma realizando una actividad pasiva de lenguaje en su puesto de trabajo, al igual que el resto de los niños.

2. Explicaciones o especulaciones, hipótesis de lo que sucede en el lugar.

El educador intuye que se originará un conflicto al observar que el niño Benjamín tiene una personalidad colérica, con características de agresión, disrupción e impulsividad.

Proposición o hipótesis: Las características de la personalidad de un niño tendrán un impacto en la generación de conflictos de actividades de aula.

3. Revisión y conclusiones.

Es necesario:

- Estar atento a situaciones conflictivas que se generen en el aula, según las características y personalidad de los niños.
- Llevar a cabo estrategias de diálogo para resolver conflictos de niños, especialmente aquellos con problemas de personalidad.
- Garantizar un ambiente propicio para el aprendizaje donde se promueva una sana convivencia.

Registro de observación. Caso 3b

La resolución de conflictos en la Infancia: Un estudio sobre la reflexión pedagógica en torno a las estrategias utilizadas por el educador de párvulos y estudiantes en práctica profesional.

Episodio o situación: Agresión de niños en sala.

Fecha: 22 de mayo de 2013.

Hora: 11.33 a.m.

Participantes: Estudiante en práctica profesional, asistente y niños.

Lugar: Colegio N° 3b.

1. Temas principales. Impresiones (del investigador). Resumen de lo que sucede en el evento, episodio, etc.

El estudiante en práctica, ingresa a la sala y los niños están dispuestos cada uno en su mesa respectiva, sin embargo, en una mesa se experimenta una agresión entre dos niños.

Luego, el estudiante, consulta a todos los niños de la sala y una de ellas le dice que estaban pegándose dos niños y los indica quienes son. Frente a ello, el adulto se dirige a la mesa donde se había producido el conflicto entre los niños y les recuerda y acota respecto de las normas de convivencia para solucionar conflictos.

2. Explicaciones o especulaciones, hipótesis de lo que sucede en el lugar.

El educador percibe que se generará un conflicto al observar que unos niños se agreden por un material en la mesa de trabajo.

Proposición o hipótesis: Las características personales e intereses de un niño tendrá un impacto negativo en la actitud en las actividades de aula.

3. Revisión y conclusiones.

Es necesario:

- Cautelar que los conflictos de aula sean una oportunidad de desarrollo integral de los niños.
- Buscar estrategias de diálogo para resolver conflictos en conjunto con los niños.

Anexo 7:
Carta Solicitud de validación entrevista estimulación del recuerdo

Concepción, 6 de mayo de 2013

Estimado Sr (a).

Evaluador (a)

Presente

De mi consideración:

En el contexto de la investigación denominada “**La resolución de conflictos en la Infancia: Un estudio sobre la reflexión pedagógica en torno a las estrategias utilizadas por el educador de párvulos y estudiantes en práctica profesional**” es grato informar a usted el inicio de la segunda fase del trabajo de campo, para lo cual hemos elaborado la siguiente *entrevista de Estimulación del Recuerdo* con su respectiva matriz de validación y se solicita a usted su valiosa colaboración como juez experto, acotando, a la brevedad, las modificaciones u observaciones que considere pertinente en el espacio destinado para ello.

Para contextualizar la tarea, a continuación se encuentran los objetivos del estudio:

Objetivo General

1. Analizar el proceso de reflexión pedagógica en torno a las estrategias didácticas utilizadas por los educadores de párvulos y los estudiantes en práctica para resolver situaciones conflictivas en aulas infantiles y generar una propuesta de mejora a la práctica docente.

Objetivos Específicos

- Describir las experiencias de vida de los educadores de párvulos y de los estudiantes en práctica asociados al conflicto tanto en la infancia como en su práctica pedagógica en el aula infantil.
- Identificar las estrategias de resolución de conflicto asociadas al castigo que han implementado en el aula los educadores de párvulos y los estudiantes en práctica.
- Identificar las estrategias de resolución de conflicto relacionadas con el diálogo que implementaron los educadores de párvulos y los estudiantes en práctica en el aula.
- Describir el actuar pedagógico reflexivo que realizan los educadores de párvulos y los estudiantes en práctica, tras las estrategias utilizadas en la resolución de conflictos.

- • Identificar propuestas formativas (sobre conflicto en la escuela) en las que hayan participado los educadores de párvulos y los estudiantes en práctica durante su experiencia profesional.
- Enunciar la propuesta de mejora que realizan los educadores de párvulos y los estudiantes en práctica al reflexionar sobre las estrategias utilizadas en la resolución de conflictos.

De antemano se agradece su gentileza y disposición, haciendo cualquier tipo de comentario, les saluda atentamente

Lilian Narváz Prosser

Instrucciones:

Marque con una X la opción que considere adecuada. Si tiene alguna sugerencia u observación, por favor regístrela.

Categoría	Subcategoría	ITEMS en proceso de mejora	ACEPTADO SIN MODIFICACION	ACEPTADO CON MODIFICACION	RECHAZADO	OBSERVACIONES
Resolución de Conflictos	Contexto del conflicto	1.1. ¿Recuerdas qué estabas haciendo al momento de iniciarse el conflicto?				
		1.2. ¿Cuáles son las características de dicho momento, que a tu juicio la tipifican como conflictiva?				
		1.3. ¿Qué pensabas en el momento en que los niños conflictuaban?				
	Estrategias	1.4. ¿Qué forma de intervención pensaste?				
		1.5. ¿Cómo reaccionaron los otros niños ante el conflicto?				
	Reflexión Pedagógica	1.6. ¿Qué piensas cuando observa las imágenes del video donde se presenta una situación conflictiva en tú aula infantil?				
		1.7. ¿Habías vivido antes una situación conflictiva similar?				
		1.8. ¿Crees que te encuentras preparada profesionalmente para abordar este tipo de situaciones en el aula infantil?				
		1.9. ¿Qué piensas sobre los episodios críticos y/o conflictos que comúnmente se presentan en los niños de hoy?				
		1.10. ¿Crees que existen aulas infantiles en donde no hay conflictos?				
		1.11. ¿Tienes algún reglamento de convivencia sociabilizado con sus niños?				

Anexo N° 8
Transcripción de Estimulación del Recuerdo

Caso 1: Dos educadores de párvulos evaluados como Destacados por el MINEDUC.

Caso	Intervención	Párrafo
1a	<p><i>¿Qué estabas haciendo tú al momento del conflicto?</i> <i>Estaba observando al grupo de niños, a todos, estaba caminando por el patio mientras ellos estaban jugando e interactuando con los medios de transporte. Enfocada en que puedan estar tranquilos ya que es un trabajo en el patio techado. Lo que tenían que hacer, era trabajar con los distintos medios de transporte, aéreo terrestre y marítimos. Los terrestre tenían que andar a ras del suelo y los aéreo tenían que simular que volaban y los marítimos, los teníamos en la sala, porque trabajamos con un tiesto con agua y de repente algo pasó, me di cuenta que había un conflicto con dos niños. Fundamentalmente con Ámbar y ella se caracteriza o se caracterizaba, porque ha tenido cambio significativo a través del tiempo y de la época, por querer todo para ella, tiene características de hiperactividad, pero en ese momento, estaba peleando por otro juguete y ella ya tenía uno, otro medio de transporte, entonces, lo primero que hice fue sacarla del problema, dejé que los otros niños se fueran, porque vi que cada uno tenía un juguete en las manos, así que la tomé y la saqué del problema, del conflicto y del momento.</i></p>	1
1a	<p><i>¿Cuáles son las características que a tu juicio lo tipifican como conflicto?</i> <i>La interacción entre los niños no está dentro de lo esperado, en término de que ella se torna un tanto más brusca y ahí, yo me doy cuenta, ella estaba sacando un juguete y el otro chico, Joaquín, estaba con una actitud de un niño que estaba siendo pasado a llevar, o sea, estaba evidentemente, sin posibilidad de reacción, por eso me di cuenta que era un conflicto.</i></p>	2
1a	<p><i>¿Qué pensabas en el momento que estaba sucediendo eso?</i> <i>Lo primero que pensé, fue en que cada uno tenía un juguete, pero ninguno de los dos estaba contento trabajando ahí, sino que estaban, evidentemente a punto de pelear, entonces, ¿qué me pasó? que yo dije, cada uno tiene un juguete mmm, entonces el conflicto es otro, uno conoce a los niños, eso fundamentalmente: Y yo conozco a Ámbar, hay niños que uno siempre debe estar más cerca, porque sabe que son generadores de los conflictos, por las características personales que cada uno tiene y también uno conoce a los niños que fácilmente son pasados a llevar y que se dejan ser pasados a llevar, entonces ahí, uno tiene que tener ojo, porque tampoco puedes salvar la situación al otro niño, quizás en ese minuto yo debería haber vuelto, haber retomado y haber puesto a lo mejor, en dialogo a los dos juntos, pero no lo hice y me dediqué a Ámbar, porque el espacio era grande y los otros tenían que seguir funcionando, pero a ella fundamentalmente siempre la paso observando junto a otros dos o tres niños más. Bueno, lo otro es el cambio de tono en su voz, uno conoce como hablan, pero cuando empiezan a gritar hay problema generalmente.</i></p>	3
1a	<p><i>¿Pensaste al tiro en la forma de intervenir?</i> <i>Primero escuché un poco, si te fijas yo le pregunté y ella me dijo es que yo quiero eso y yo quería jugar con ese. Cuando vi cuál era el conflicto, primero la saqué del problema y para que se le pasara, uno empieza a</i></p>	4

	<i>preguntar ¿qué juguete quería?, para que se le pasara la rabia y poder después, abordar el problema y luego le digo uno para cada uno ¿te gustaría jugar con otro medio de transporte? Bueno, sí, ¿sí?, entonces juega un ratito con este y luego se van cambiando junto a sus compañeros, un rato van a jugar ustedes y otro rato los otros y eso le expliqué ¡ya! dijo.</i>	
1a	<i>¿Cómo reaccionaron los otros niños ante el conflicto? La verdad es que estaba cada uno en su mundo, ellos dos estaban interactuando de esa forma, los demás siguieron trabajando, jugando bien, además, los niños aprenden a conocer a cada uno de sus compañeros, ellos saben que hay algunos conflictivos, ellos lo saben intuitivamente y esto, a través del aprendizaje, ya que a todos les ha pasado alguna situación con ellos y aprenden a resolverlos entre ellos, a veces, cuando uno no está presente es la ley del más fuerte, el que habla más fuerte, el que grita más fuerte, el que va a acusar o simplemente, el que quita el juguete o por lo que sea la disputa en ese momento.</i>	5
1a	<i>Ahora ella, la Ámbar, le tiene mucho respeto a su mamá, a pesar que la mamá es una mamá muy cálida, pero aprendió que tenía que tener normas clara con su hija, porque en la casa también hacía lo que quería y, a través del tiempo, nosotros fuimos hablando con la mamá en entrevistas y fue entendiendo que tenía que tener normas claras en su casa lo que corresponde y lo que no corresponde, entonces uno, no solo uno, sino que los niños saben también cómo son sus compañeros.</i>	6
1a	<i>Acá, prácticamente para los niños el conflicto no existe, cada uno está en su mundo ¿sabes lo que a ellos les impacta? a ellos les impacta cuando uno agrede físicamente al otro, eso sí, ellos llegan a comentar a su casa, o se acercan más de uno a la educadora o a los adultos que estén en la sala, eso hacen, van a pedir ayuda.</i>	7
1a	<i>¿Cuál fue la estrategia entonces? Primero, fue sacarla del problema, para que se le pasara la rabia, lo segundo darle una solución frente a lo que ella necesitaba en el momento y hacerle entender que obviamente los demás también tenían que jugar y utilizar todos los elementos que estaban allí y el otro niño, después, parece que no lo tomé, porque estaba feliz de la vida.</i>	8
1a	<i>Y ¿cómo te resultó la estrategia? Buena, sí dio resultado. Generalmente saco primero a los niños del problema para que se calmen, porque con rabia es difícil que ellos puedan entender ya que, no nos pasa a los adultos menos a los niños. No y fácilmente te pueden hacer una rabieta y de hecho me ha pasado, cuando yo no ando en un buen día, en un buen momento, finalmente yo también incurro en errores. Uno también dice, pero ¿cómo va a hacer esto? Y uso ese tono...el tono que uno use, también es importante, porque si tu usas un tono donde estas sancionando verbalmente con un tono fuerte a los niños, al final para ellos no..., es reto y no al dialogo, no hay comprensión y llegamos hasta ahí y uno lo hace, uno lo hace en la mayoría del tiempo, uno trata de ser educadora, pero muchas veces se te sale la confianza de la mamá y...</i>	9
1a	<i>¿Qué cambiarías de la estrategia que utilizaste? ¡Ah! poner atención al otro niño, está claro ahí, porque con ella dio resultado y quedó bien, entendió y siguió jugando tranquila, pero con el otro niño no supe lo que pasó quizás ahí debí haber puesto el foco, porque por algo no se defendió.</i>	10

1a	<p><i>¿Qué te viene a la mente cuando ves el video?</i></p> <p><i>Es que en realidad de esta situación nunca me di cuenta, esta situación se debe dar a espaldas de uno mucho, mucho, faltan ojos para poder atender a todas las situaciones de conflicto que se dan entre ellos, pero en los cursos de tantos alumnos, es imposible poder abordar todas las situaciones que se van dando tanto dentro del aula como fuera de ella.</i></p>	11
1a	<p><i>¿Qué piensas respecto de esto?</i></p> <p><i>A lo mejor...obviamente que, al ver esto igual dije chuta, en ese minuto no le di mayor relevancia, sino que es un problema más dentro de lo cotidiano que uno trabaja, pero al verlo nuevamente, ¡claro! veo la reacción de Joaquín, o sea, él igual estaba siendo violentado y uno se enfoca en quien está causando el problema, pero deja de lado el que estaba siendo afectado, y cuando tú estás siendo afectado, una vez, dos tres veces por sus compañeros, igual va en desmedro de su autoestima, entonces quizás en eso también diría yo que en eso haría cambios, luego iría a conversar con él.</i></p>	12
1a	<p><i>¿Has vivido situaciones similares?</i></p> <p><i>Sí, claro que he vivido situaciones similares, a pesar que los niños en el curso que están y por las características del colegio, confesional, son papás que en general buscan otra alternativa, entonces el tema valórico, es un tema transversal, se les recomiendan que en la casa sean buenos, busquen amigos, que compartan, que sean solidarios, etc. No se da tanto diría yo, el conflicto dentro del aula, sino que son estas situaciones que son propias de la edad, uno porque el egocentrismo es una característica de los niños de 4 años y frente a eso, es una etapa que tiene que aprender a vivirla no más y aprender a resolverla, eso en el fondo. Eso en general y ¿qué me produce esto? Me produce poner atención en los participantes del conflicto, porque uno se enfoca en uno solo.</i></p>	13
1a	<p><i>¿Estás preparada para enfrentar?</i></p> <p><i>Sí, preparada, para estos sí, ahora yo creo que si uno dice preparada por completo, no tiene nada que hacer en la sala de clases, uno tiene que estar aprendiendo, echando mano, pidiendo más recursos. Mira en el colegio lo que es sancionado en forma muy responsable es la agresión física y sea de cualquier nivel, de primero a octavo básico en el colegio y para eso hay todo un protocolo de sancionamiento en el colegio, cuando eso se hace en forma permanente (agresión física) y no se pone atajo en los primeros niveles, después se transforma en lo que estamos viendo mucho hoy; en el bullying, entonces hay todo un protocolo para trabajar esto. Tenemos una orientadora que es súper buena, hay derivación a orientación, hay un equipo cristiano de capellanía y finalmente está el inspector. El inspector no es el cuco del colegio con los niños chicos, no es el cuco, porque él dialoga muchos con los niños, es papá, tiene niños en el colegio, finalmente es mucho más fácil trabajar con ellos. Ahora cuando es, ahí se pone un poco más enérgico y manda una carta para la casa en la agenda, entonces hay todo un protocolo, hay uno con los registros en el libro de clases, con la orientadora y de todos lados, pero solo si hay golpes, solo si hay golpes, hay observaciones por problemas verbales con o sin grosería que denoten que están produciendo daño de tipo psicológico al otro.</i></p>	14
1a	<p><i>¿Qué piensas de los conflictos en los niños de hoy?</i></p> <p><i>Fíjate que a pesar de lo que yo te decía, que a la edad de 4 años tienen características de egocentrismo, que les cuesta mucho salir de sí, yo diría que hay ciertas características de la sociedad contemporánea que se ven</i></p>	15

	<p>marcadas en los niños de ahora, el individualismo. Sí, uno puede decir si cuatro o cinco años porque...inevitablemente las familias tienen mucho que ver en esto. O sea, hay unos niños de kínder que tienen celular, esta sociedad le está enseñando a centrarse solo en sí mismo. La solidaridad cuesta vivirla, porque se confunde, porque la solidaridad no es ir a dejar paños a un asilo de ancianos o ir a ver a los niñitos a un Hogar de Menores y compadecerse, porque es eso en el fondo, se compadecen en cierto momento en el año, en las fechas de aniversario del párvulo o del colegio y bueno. En los colegios particulares se da mucho eso, se da mucho de las actividades de tipo asistencial que hacen en algún momento, como tres veces al año, o sea, tres veces tienes que ser solidario, pero en el momento cuesta eso...yo diría que esta característica de ser seres tan individuales está siendo cada día más marcada en los niños independientes que en esa edad sí, los niños quieren todo para ellos y pasan a kínder y luego pasan a primero y uno los ve, siguen igual. Ahora, cuando uno tienen la claridad en ello, tiene que trabajar con ellos duramente, a través de los cuento, a través de la música, de las canciones.</p>	
1a	<p>Yo trabajo con los niños muchas canciones de Víctor Jara, Violeta Parra, que tienen otro contenido, por ejemplo esa canción paloma, si la paloma no puede cantar su vuelo, lloraras, lloraré lloraremos. Habla de la tortura, habla del amor, habla del smog, de la contaminación, habla de muchas cosas esa canción y nosotros las hacemos pedazo, mira se la saben de memoria se la saben de pé a pá (te mando el video) yo voy deteniendo la música y la vamos analizando, por ejemplo el tema de la tortura. Estaba en boga todo el tema de Víctor Jara cuando la vimos, que se supo que se había encontrado al culpable, etc., estaba justo en la noticia él, y nosotros trabajamos el tema de la tortura con esta canción, ellos no sabían lo que era la tortura. Hicimos toda una representación con la Keny, la tía, nos empujamos, eso es agresión, eso está mal, pero que pasa si yo la tiro al suelo, le pego con una correa, le meto los dedos en los ojos y los pusimos en una situación extrema, eso es torturar y más encima le corto las manos, eso es torturar, dañar a una persona al máximo y después le preguntábamos y decían, no eso es malo porque se daña mucho a las personas, no se puede hacer eso. Bueno y eso uno lo hace a través de la música, no cuando ocurren los conflictos, uno lo trabaja en forma permanente y no solo por las características de los niños, sino que atendiendo un poco lo que se vive hoy día.</p>	16
1a	<p>Yo encuentro que el escenario para los profes está súper complicado, sean de los cursos que sean, uno porque por el resguardo de los Derechos del Niño, el Ministerio de Educación se ha preocupado de poder instalar algunos mecanismos en el contexto de la pedofilia, que lo veo súper bien, pero los papás no han entendido esto bien, hay papás que incluso quieren sacar plata con esto, pero yo diría esto es cosa de observar las características de la sociedad en que estamos inmersos.</p>	17
1a	<p>Hoy día, yo creo que estamos en la cultura de la fotografía individual, el flash individual, los niños no toman foto grupal, no, los niños se toman fotos ellos y ¿te has fijado que se toman así? acá mueven la cámara solos, modelan solos. Hay un culto al cuerpo, extremadamente fuerte, los modelos que ellos tienen hoy en día han variado bastante, los modelos de los programas infantiles también, son todas niñas estupendas ¡estupendas! ¿te acuerda de la tía Paty? ella era una tía normal y que te entregaba otras</p>	18

	<p>cosas, estas no. Hoy todas tienen que ser regias, estupendas y los niños también, hoy los cánones que ellos tienen de la figura femenina es esta, no es otra, no es la gordita, hay muchas características que tiene un poco de liviandad para los profes...que tiene que ver con los tiempos, con los medios de comunicación. Bueno, yo sigo en educación porque yo creo que sí podemos hacer algo, o si no, no estaría trabajando en educación. Yo creo que uno puede acercar a los papás a este conflicto que yo te contaba, igual yo los voy a citar a entrevistas y los voy a hacer reflexionar, llorar, los voy a hacer que piensen no solo en sus hijos, si hay más niños buenos. Eso es lo otro, los papás son muy aprehensivo a rato con sus hijos, si hay un conflicto, independiente quien haya sido el agresor, es su hijo, por lo tanto, no quieren escuchar y siguen dándole la razón a su hijo. Así, si te quieren quitar un juguete y tu hijo responde con violencia o una conducta más brusca, no es que le querían quitar el juguete y no pasa nada, no se lo puedes quitar, entonces no desglosan para ninguno de los dos lados, sino que defienden a su hijo no más, en cambio si no acepto el procedimiento, entonces ahí es donde yo recurro, usted puso a su hijo en un colegio con característica cristiana, estos son los valores que usted tiene que propiciar en la casa, apoyar lo que se hace en el colegio o sino, usted papá, se equivocó de colegio y si se equivocó de colegio, busque uno donde su hijo responda con golpe, pero en este no y vaya a hablar con la directora, le va a decir lo mismo y ahí empiezo con todo el cuento de la sociedad ¿qué quiere que su hijo este en una selva cuando sea mayor? ¿y si él tiene un accidente le digo, queda cojo y no puede caminar?, al que es más fuerte, usted lo va a dejar que le golpeé? No ¿Cierto?, y hay que situarse en todos los escenarios y lo hago, bueno ahí quedan perplejos, porque ellos ven la vida segura a ratos. Los imprevistos pueden pasar cualquier día nadie está libre.</p>	
1a	<p>¿Tú crees que existen aulas infantiles sin conflicto? No creo, los conflictos sobre todo en los primeros años, es la forma no solo de los niños sino que todos tenemos de reafirmar, reafirmar su esencia su autoestima, en determinado momento tienes solo que salir de las situaciones, ahora la forma que tú tienes para salir de las situaciones hay que enseñárselas al niño para que sepa manejarlas, eso sí, pero eso es inherente al ser humano y van a darse hoy y siempre.</p>	19
1a	<p>¿Tú tienes reglamento de convivencia en tu aula? Sí, son las reglas de oro y las reglas de oro que se construyen a comienzo del año con ellos mismos, por ejemplo el escuchar a otro y sin interrumpir y sin hablar, el ordenar sus pertenencias, el tener una sala limpia y ordenada, justamente el ayudarse. Nosotras no tenemos en forma negativa, no golpearse, porque es recurrir a la conducta, todo lo contrario, si no que tenemos, ayudarse y colaborar con los compañeros y a las tía igual y los vamos redactando con ellos y luego buscamos las imágenes y están pegadas en la sala y abajo están escritas y así trabajamos la convivencia, pero lo elaboramos con ellos, entonces después le decimos esto lo hicieron ustedes, ustedes nos dijeron que hay que hacerlo.</p>	20
1a	<p>¿Rechazas algo de lo visto? Haber, lo único que me preocupa y me quedó como claro, es que en un conflicto hay dos personas no solo una, por eso, como yo vi que el niño se integró a trabajar y siguió jugando, no quedó en un rincón solo, ni se puso a llorar, nada, o sea, lo vi que siguió funcionando bien, se integraba al</p>	21

	<i>grupo, pero creo que a pesar de eso uno siempre debiera conversar con los dos involucrado, no importa que sea por separado, porque tú no sabes cómo afecta en forma reiterativa, el que a lo mejor a ese mismo niño le toque uno, dos tres veces, eso me quedó dando vueltas.</i>	
1a	<i>¿Puedes confirmar algo de lo observado recientemente? Si claro. Da muy buenos resultado eso, primero a los niños sacarlos del conflicto, que se relajen un poco y luego retomar el qué estaba pasando, que me expliquen y hacer que ellos mismos generen las alternativas. En ese momento había que hacerlo rápido, pero si estamos en la sala y están todos participando de la gran solución y uno le pide a los niños ¿haber niños como podemos ayudarlos? y todos opinan, algunos dicen tía mándelos para afuera. Cuando hay situaciones conflictivas en la sala, sí todos participan. Otros años igual, teníamos un chiquitito con severa patología siquiátrica, hiper reacción incontrolada, etc. etc. En una oportunidad pescó todas las mochilas de sus compañeros y las sembró en la sala, después tomó las sillas, entonces yo hice como si nada y dije niños a recreo. Le dije, bueno haz lo que quieras dentro de la sala, pero luego voy a llamar a tus papás para que vengan a ayudar a ordenar todo lo que hiciste y estaba furia, furia. ¿Sabes lo que da lata? es que ese niño ahora está en primero, porque hay un desconocimiento de la patología por parte de los profesores, por eso es que no hay un buen manejo igual, es que cuando digo un desconocimiento de la patología del niño es que no saben en qué consiste, yo le doy el informe de cuarenta alumnos, entonces, hasta que no se empiezan a presenta los conflictos en forma reiterativa, recién empiezan, más encima, casi de cero, entonces caemos en el problema de la articulación. Sí, la articulación no es solo de tipo hiperactividad, es de tipo pedagógica, de todo tipo, entonces no se toma mucho en cuenta todo eso, afortunadamente la técnico que yo tengo aquí, es como mamá de los niños igual, tiene años de experiencia y ama su pega.</i>	22
1a	<i>Nosotros cantamos, contamos chistes nos reímos y ella también. Nosotros siempre continuamos como enganchados de los niños que pasan a primero, conversamos con la profe y de todo y ahí la Keni le recordó de todas las patologías que tenía, tendrás que buscar estrategia, olvidate hay que buscar estrategias que sean pertinentes, pedirle a los neurólogos que manden una pauta, que sean distintas y ni tanto, porque los neurólogos no se sitúan en el aula, ellos te dan una pauta que, a veces, pareciera que es muy simple y se trasforma en simple porque ellos desconocen la complejidad del aula. Todo lo que se va dando, entonces no es igual, no es igual. En qué sentido, la importancia es la evaluación del especialista, para saber de qué se trata primero, él te da algunas luces de lo que puede hacer o no hacer y luego empezar a buscar estrategia que te den resultados. Aquí no hay nada teórico porque son muchas actividades a veces, súmales las situaciones familiares, este mismo niños sus papás se estaban divorciando, entonces, él se enojó tanto que dijo, nadie entiende que mi papá no está en la casa. Es difícil, entonces ¿qué haces frente a eso? hay que estar alerta no más ¡¡¡caramba que cuesta!!!.</i>	23
1a	<i>Bueno, yo digo que hay buenas educadoras y hay educadoras tiranas no más, a veces, que aplican la ley del más fuerte y el adulto es el más fuerte en ese caso y sancionan, y ni siquiera sancionan, es castigo, esos niños que vienen de los niveles medios de la Junji bueno se van pa fuera, entonces hay cero compromiso y cero comprensión de los que es un conflicto. Tienes que</i>	24

	<i>tener claridad en lo que están los niños, cuáles son sus características, este cabro chico, es tan pesado...volvemos a caer en lo que siempre digo, la educadora, la formación inicial de la educadora adolece de poner en la práctica no solo el conflicto sino realmente las características del niño porque yo me quedé tan contenta porque yo trabajé con la educadoras diferenciales acá en la Universidad, porque trabajamos mucho las diferentes situaciones que se dan en el aula, ellas tenían que analizarlos y desde ahí empezábamos a trabajar, chuta empezaban a levantar la mano las que eran mamá y decían los conflictos que habían tenido con sus hijos, cómo son las educadoras.</i>	
1a	<i>Yo creo que se adolece de esto en la preparación de las educadoras jotra cosa es con guitarra; también porque una puede ir con mucha teoría pero si no tienes esto otro también, yo creo que es más el compromiso con un tema social de querer tener una mejor sociedad, también creo que es importante considerarlo y también creo que corresponde a las características, porque nuestras educadoras corresponden a esta generación de la autocotemplación, entonces, si ellas no tienen las vivencias ¿qué nos queda esperar? que en la práctica se vayan conmoviendo con la situación, que pueden atinar, pero si no tiene, yo pienso que adolecen. Piensa que las reindivivaciones son del tipo económicos, yo rara vez escucho en donde se involucren temas pedagógico de la carrera de distintas carreras, creo que favorece no es que uno crea que mi época fue la mejor, pero había un compromiso distinto, estábamos trabajando para tener una sociedad diferente y esos que están convencido que este sistema es el mejor y que no hay otro mejor que este, porque cuando termina su carrera se puede comprar su auto, su departamento, pueden ser independientes pueden ir a las fiestas, al solárium y hacer lo que quieran y esa son los modelos de hoy día, suena terrible pero es la verdad.</i>	25
1a	<i>Yo me preocupé de Ámbar, porque ella de alguna manera, estaba siempre en situaciones conflictivas y porque era ella que, en algún minuto, iba a agredir a su compañera y ya se iba a trasformar en un tema de agresión física, que la iba a empujar, la iba a tirar lejos y yo sabía que Joaquín, no iba a hacer eso.</i>	26
	<i>Mira, yo podría haber abordado el problema después, en un momento, en la sala y con todo el curso, saben qué... ¿qué le pareció la actividad? ¡estuvo fantástica!, ya listo...sí, pero se suscitó un problema allá afuera y ¿saben lo que pasó? ya, pasen adelante, listo...o recrear un poco la situación, un poco con la técnico, porque nosotras utilizamos mucho eso, a lo mejor sin tener que involucrar a los participantes para no ponerlo en la misma situación nuevamente y hacerlo las adultas y ¿qué les parece? ¿Está bien lo que hizo la tía? ¿cómo teníamos que haber actuado?...tan simple como eso y nada más. Yo siento que me faltó abordar la situación completa.</i>	27
1a	<i>En el trabajo con los niños, los tiempos son muy importantes, a ver a que me refiero, trabajamos cuatro horas en aula, tenemos que enseñar tres experiencias de aprendizaje, que son las exigencias que el Ministerio pide, hay actividades de rutinas que tienen que realizar los niños y que hoy por hoy, se han dejado bastante de lado ¿por qué? por todo este tema de los aprendizajes claves de la SEP por ejemplo, entonces hay que trabajar lo cognitivo pero, al cien por ciento y no siempre se tiene la visión para poderlo trabajar en forma articulada e integrada, entonces yo sigo</i>	28

	<i>creyendo que deberían ser cinco horas en el aula, no cuatro como son ahora en día, para poder realizar un trabajo de calidad de lo contrario es caminar sobre la marcha y siempre quedas coja con los tiempos, sobre todo con los cursos tan numeroso, cuarenta alumnos, donde tienes que dar la posibilidad de escucharlos a todos o a la mayor parte en lo posible. Este año yo tengo 35 pero en kínder tengo 40 o 42 y toda mi vida he trabajado con esa cantidad, entonces, por eso estoy acostumbrada a moverme rápido dentro de la sala, a tener que resolver rápido y ¿qué viene ahora?, tener claridad y si me faltó algo, tengo que inventarlo sobre la marcha porque no puedo pensar en los niños dando vuelta, porque en los tiempos muertos cuando no hay rutinas establecidas con los niños, es donde se producen los conflictos porque tú generas esas experiencias de aprendizaje donde les enseñas a interactuar colaborando, participando aprendiendo a escuchar aprendiendo a opinar.</i>	
1a	<i>Aprender a opinar ese es otro gran tema, gran tema, porque los niños no tienen instalado el no hablar, el opinar, puede hablar de cualquier cosa, pero de opinar tiene que tener un proceso mental de elaboración y los niños no lo pueden hacer porque no lo tienen en la casa. Porque en la casa lo dejan en el computador o en la televisión o conversan trivialidades a veces, y los padres no se encargan de profundizar, entonces son distintas variables que hay que considerar y yo creo que los tiempos, definitivamente son escasos, el niño que no tiene rutinas dentro del aula, no va a ser un niño metódico ni sistemático, siempre va a improvisar, mira que las rutinas en la educación parvularia, son importantísimas, porque después los hábitos de estudios van de la mano de eso ¿cómo haces que los niños se puedan concentrar si no tienen rutinas establecidas?, entonces eso es súper complicado y no se trabajan así no más.</i>	29
1a	<i>Mira yo creo que la educación parvularia, en general, es buena en este país, es buena, pero yo creo que todavía adolece de algunas cosas y que pasan por el compromiso y por la claridad de lo que tú tienes que hacer en la vida frente al niño, no solo desde el punto de vista cognitivo, sino desde el punto de vista emocional, la formación personal, dentro de los programas pedagógicos de la base curricular la formación personal, las educadoras lo miran sin darle el realce que debiera tener.</i>	30

Caso 1b

Caso	Intervención	Párrafo
1b	<i>Recuerdas tu qué estabas haciendo cuando sucedió este conflicto? Estaban con los instrumentos musicales, estábamos cantando primero y terminando los otros niños sus actividades. Yo andaba, digamos cerrando los estuches, guardando un poco los materiales. Mientras ellos estaban también participando digamos, tocando algunas canciones, interpretando ¿ya? en eso estábamos.</i>	1
1b	<i>¿Por qué te acuerdas? Porque fue como bien especial, porque en general ellos no son peleadores, los niños, no eran hasta ese momento, ahora están un poco más, porque se conocen bastante, pero no son peleadores, entonces ocurre que Pedrito el niño dueño del auto es muy mal genio. Entonces, como él llegaba con autitos y siempre yo les digo que los dejen en la mesa</i>	2

	<i>cuando vamos a trabajar, yo estaba...Agustín tomó ese auto y yo dije, aquí va a pasar algo complicado porque Pedrito es tremendo, muy mal genio. ¿Ya? Y efectivamente cuando Pedrito, que le gusta el bombo, por eso se lo pasé, entonces, cuando Pedrito vio su auto en las manos del Agustín, ahí comenzó digamos la discusión.</i>	
1b	<i>¿Cuáles son las características de dicho momento que a juicio tuyo se transforma en conflicto? ¿Qué tiene que lo hace ser conflicto? Y... yo creo que más que nada es que molesta a uno de los dos, en este caso Pedrito, que es el dueño del auto ¿ya? Lo hace ir a quitar lo que es de él y lo hace confrontarse, entonces yo siento que el conflicto es, es cuando hay una dificultad, se presenta un problema ¿Ya? ahí viene digamos el problema entre dos ¿ya?</i>	3
1b	<i>¿Tú qué pensabas en el momento que veías que estaba sucediendo este conflicto, que los niños estaban conflictuando ¿Qué estabas pensando? Ver como se iba a solucionar este conflicto o a ver qué podía hacer yo, para tratar de solucionar este conflicto de la mejor manera, porque la idea es tratar de evitar, no dejar que empiecen que se yo, con que te pego, me pegas, porque pueden llegar a eso, cosa que en general no lo hacen, entonces la idea era tratar de evitar, a lo mejor, pensé ¿cómo hacerlo para que no lleguemos a extremos, a la pelea?</i>	4
1b	<i>Y mientras tú estabas en eso ¿pensabas en una estrategia que aplicar o no? Eh, mira ¿sabes lo que pensaba? si en realidad, uno siempre está como pensando en eso ah, yo decía bueno que hago con Pedrito que es el niño que es mal genio, dueño del auto, para que le deje jugar a Agustín, porque en realidad él ni siquiera estaba entretenido con el auto, nada, si era porque el auto estaba ahí y porque era de él. Entonces, yo dije de qué manera voy a buscar otra cosa como para que Pedrito cambie el interés digamos, deje el auto de lado y se preocupe de otra cosa y como que lo doy vuelta, o sea hacerlo pensar en otra cosa. Eso fue lo que yo más o menos pensaba. No pensaba tanto en el Agustín, yo pensaba en el Pedrito, que él es como el niño más conflictivo, entonces era cómo distraerlo y buscar la forma de... para que ya dejara, no centrara su atención en lo que era el conflicto, que era el autito, ¿te fijas?, eso, o sea buscando alguna estrategia de cómo solucionar rápido el conflicto.</i>	5
1b	<i>¿Por qué pensabas en eso? ¿Por qué has tenido otra experiencia, porque? Fíjate que no tengo muchas experiencias de conflicto ah, y la verdad es que uno no tiene la expertiz digamos de resolución de conflictos, porque nunca hemos hecho cursos de este tipo, pero sí pienso que la idea es que no se produzca un conflicto grande, o sea, la idea es tratar de revertir esto rápidamente, en que la cosa se solucione y quedamos todos contentos y felices ¿te fijas? entonces ese es mi...es como la, lo que trato de buscar, que no se produzca ese tipo de cosas. Entonces, siempre estoy trabajando en que hay que ser buenos amigos, hay que respetarse, no hay que ser egoístas, hay que saber compartir, te fijas siempre he estado trabajando digamos esos valores, en especial por el hecho de estar en este momento trabajando sola, te fijas, sin técnico, entonces hay que evitar el conflicto.</i>	6
1b	<i>Y ¿Qué tipo de intervención pensaste? Pensé en buscarle otra cosa que le agrade al Pedrito o buscarle otro instrumento. Como el andaba tocando el bombo dije, le paso el xilófono o le paso los platillos que también le gusta, entonces pensé en cambiarle el</i>	7

	<i>instrumento ¿ya?, Como para que el ah, ya listo, tomo aquí está, porque a él le gusta, o sea esos son los instrumentos favoritos de él...estaba muy enojado, sabes que el anda siempre muy enojado ah, es como normal ese enojo y es moñosito y entonces, por eso pensé que dejaría la escoba más o menos, entonces me preocupó.</i>	
1b	<i>Finalmente, cuando sucedió este conflicto ¿cómo reaccionaron el resto de sus compañeritos? ¿Cómo reaccionan ante una situación de conflicto de un par? Mira, generalmente se abanderizan por uno ah, se acercan más a uno, así, como que lo apoyan, así como oye mira te está quitando tu auto, es tu auto, entonces, como que se confabulan con uno de los que están en el conflicto. Bueno, así como unos se confabulan con uno, otros van y apoyan al otro así como que pucha, pero es que él quiere jugar ¿te fijas? Entonces, lo que hago yo es tratar eso como ya, a ver, quédense tranquilos y buscarle otra cosa al resto del grupo, como que tratar de dispersarlos así pa que no... porque si no, es una confabulación entre todos y quedarme con los que están digamos en el conflicto, tratar de solucionar el conflicto con los dos que están. ¿Te fijas? acercarnos. Ahora, qué hago yo cuando me ha pasado, no este conflicto sino otras cosas, que de repente ¡tía no quiere ser mi amiga! o ¡no quiere ser mi amigo! o ¡no me quiere prestar...o sea, a ver, vengan los dos, ya a ver tú ¿por qué tú no le quieres prestar esto? tía, es que él no me deja después o me lo puede hacer pedazos pero ¿por qué crees que te lo puede hacer pedazos? y trato de conversar y que entre que converse y converse, al final somos todos buenos amigos. El reglamento de convivencia dice esto, se los recuerdo y finalmente ya un abrazo, si somos amigos ya y vamos a jugar juntos y punto. Y así tratamos de solucionar los conflictos ¿te fijas?</i>	8
1b	<i>Oye, con un abrazo solucionado Les cuesta un poco, pero les digo, somos amigos y los amigos se quieren y aquí estamos todo el día juntos, entonces como vamos a estar peleando, ya tenemos que ser buenos amigos si no... Los amigos se dan la mano. Les cuesta así, pero ya pu...demos la mano ¿cómo la tía les da la mano y punto? y listo se dan la mano.</i>	9
1b	<i>Primero hay que ver si pueden solucionarlo entre ellos, pero cuando veo que comienza el conflicto entre ellos, trato de involucrarme en el conflicto, y me acerco y le pregunto ¿qué está pasando? A ver qué pasó? Entonces No es que él me quitó el auto y entonces ahí ya uno lo escucha...y pero ¿por qué no se lo pediste?</i>	10
1b	<i>En los otros conflictos, porque conflictos como ese no habías enfrentado, pero de otro tipo ¿cómo enfrentas otros tipos de conflictos en tu sala? Mira, cuando ellos...por ejemplo ¿cuáles son sus conflictos, sobre todo en las niñas? no voy a ser más tu amiga, entonces, tía...dice que no va a ser más mi amiga. Si pero por qué. O por ejemplo, de repente, tía me dijo fea, entonces yo le digo ya pero ¿tú eres fea o no? ¡no! ¿cómo eres tú? Linda, entonces no le hagas caso le digo yo, porque a lo mejor la amiga se equivocó. Y a veces, está la otra niña mirando, entonces después la llamo y le digo ¿por qué le dices fea a tu amiga si es linda? ¿Tú eres linda o no? Sí, soy linda ah, y la amiga es linda o no, si es linda. Entonces no pu aquí no tenemos amigos feos. Y así busco, pero son conflictos como más sencillos entre cosas que, o de repente quieren los dos lo mismo entonces yo, eh ya ¿quién lo tomó primero? No tía yo lo tomé, no yo lo</i>	11

	<i>tomé entonces pero haber, hagamos una cosa y por qué no juegan entre los dos ¿les parece? Y por ejemplo los puzzle, tía es que yo quería primero el de Dora la exploradora, no es que yo quería...hagamos una cosa, ármelos los dos juntos ¿ya? y se ayudan y hacemos trabajo en equipo, porque ellos saben mucho trabajo en equipo y hacemos trabajo en equipo. Ya listo y se acabó el conflicto, trato de solucionarlo de esa manera. Ahora conflictos grandes así tremendos no, nunca así como de una pelea así que se tomen y se enfrasquen en golpes o cosas, no, los evito, los evito y siempre estoy evitándolos, porque trabajando sola es complicado. Es complicado, porque imagínate ver a todo el grupo y más encima ver a los que están en conflicto, ehh cuesta.</i>	
1b	<i>Oye, cuando tú dices lo evito, ¿evitándolo a través de qué cosa? Mira, siempre eehh, reforzando, que tenemos que ser buenos compañeros, tenemos que ayudarnos, tenemos que apoyarnos. Cuando de repente se ponen así, porque por el hecho de ser niños siempre pasa que hay uno que es más peleador que otro, entonces a ver, a ver, a ver, les digo yo, miremos la puerta, nuestro reglamento de convivencia que lo hicimos entre todos. ¿qué dice el número cuatro? entonces ya. Ah tía, dice que no debemos pelear, tenemos que querernos ser buenos amigos y ellos se acuerdan ¿ya? Entonces refuerzo hartoo lo que es la convivencia, a través de refuerzo.</i>	12
1b	<i>¿Tú, te sientes preparada para enfrentar este tipo de situaciones, como la de Pedrito? Mira, yo creo que uno tiene que aperrar nada más, con lo que uno sabe o con lo que uno cree que puede ser lo mejor, pero creo que sería interesante saber efectivamente, cómo hacerlo bien, partiendo de lo que es un conflicto. Bueno, yo le digo conflicto a estas pequeñas diferencias que hay de repente entre los niños ¿ya?, que pueden producir digamos cosas más grandes, pero, pero yo creo que uno de repente debiera, no se puh, o debiera haber, a lo mejor una asignatura que apuntara a la resolución de conflictos en el aula, porque, a lo mejor, no me ha tocado, pero puede que a lo mejor, hayan cursos donde pelean mucho y es complicado y sobre todo en grupos grandes ¿ah?, entonces yo creo que uno tiene que, a lo mejor debiera saber a qué atenerse en caso de, de...en casos puntuales.</i>	13
1b	<i>¿Qué piensas sobre los episodios críticos y/o episodios que comúnmente se presentan en los niños de hoy? Tú dices en los chiquititos. Tú dices que acaso el tipo conflicto es como el que había anteriormente. Mira yo no, yo creo que no. No, hay como un gran cambio así, no lo veo tan así, porque desde que yo trabajo, los conflictos son más o menos similares ah, que se quitaron un juguete, que los dos quieren lo mismo eh. Muchos años trabajé con puras niñas y los conflictos más grandes entre ellas era que no iba a ser la amiga, que me dijo fea y es más o menos lo que se repite en estas generaciones. Lo que si yo creo que ha cambiado es los conflictos de los adultos, los grandes, ya en los cursos más grandes. Yo, ahí veo conflictos complicados en relación a cómo eran antes, que no eran tan...ahora yo veo que el famoso bullying por ejemplo, eso que se ve es más complicado que como lo veía yo, que lo mejor era a cuando yo estudié que era, no éramos tan tremendos.</i>	14
	<i>¿Era más encubierto también? Bueno, a lo mejor era más encubierto pero veo que eso es complicado.</i>	15

1b	<i>¿Nosotras las educadoras, tendremos incidencia en eso, en lo que pasa con los niños en años posteriores y trato a la forma que yo creo que puede ser de que ellos aprendan a solucionar los conflictos o tratar de enfocar el conflicto a que sea lo más suave posible y tratar de que la cosa funcione, pero creo que es importante que los niños desde chico, aprendan a cuando hay un conflicto, saber cómo solucionarlo de la mejor manera o saber qué herramientas utilizar, que se yo.</i>	16
1b	<i>Yo digo que si todos tuviéramos un buen manejo de resolución de conflicto, a lo mejor heee, cuando son más grandes no tendrían heee, tremendos problemas que hay de repente, que uno ve ahora. Y que pasa un poco también ¿sabes por qué? por la familia. Por lo menos nosotros, tenemos niños súper vulnerables y yo veo que la familia de ahora, no tiene esa preocupación que yo vi cuando estudiábamos nosotros, que los papás estaban pendientes de uno, de ir al colegio, de saber qué es lo que está pasando con mi hijo ¿ah?. Aquí, cuesta un montón que el apoderado venga, si uno lo cita, trata de tener conversaciones, al final...entrevista con ellos, no vienen. Mira, no vienen a reuniones, da la misma...ni siquiera justifican. El niño falta, no, sabe que, nos quedamos dormidos y no vienen ni siquiera oh, oh, ni siquiera chuta disculpe tía, que se yo, nada. Para ellos, es lo más normal no venir un día, una semana o mandarlos, porque no quiso venir heee. Yo creo que también falla un poco la parte familia, heee, también en los conflictos que hay ahora. Así que yo creo es como todo un...estamos todos como involucrados en esto.</i>	17
1b	<i>¿Desde los primeros años? Desde los más chiquititos, claro.</i>	18
1b	<i>Entonces ¿cuándo tú ves el video podrías decir que ayudas a los niños a este paso? Intento. Yo creo que intento ah por todos los medios heee. ¿Qué es lo que intento? Primero que traten de que, de que no hayan muchos conflictos y si los hay intento de que sea como lo más suavcito para que no, no hayan problemas grandes, mayores. Intento que no pase esto a mayores, buscando estrategias, no sé puh. Se me ocurre...buscándole el ajuste como se dice para que los dos queden bien, contentos y se soluciona el problema.</i>	19
1b	<i>Crees que no hay aulas infantiles donde no hay conflicto. ¿Cierto? Existen los conflictos y es necesario abordarlos desde la primera infancia para no caer en el bullying que es lo que estamos viendo.</i>	20
1b	<i>Tú usas estrategias diversas de acuerdo a la situación, no obstante pareciera que esta situación fue una de las más complicadas por qué? Una de las más complicadas y que no pensé que iba a terminar tan, tan bien, porque fue una cosa que surgió así como algo mágico entre los dos, que se dio digamos en el momento, pero como digo, yo pensé que podía ser más complicado. ¿Ya?</i>	21
1b	<i>¿Como qué, por ejemplo? Como que pelearan así, claro. Ellos no pelean, o sea, yo evito eso que ellos lleguen a un golpe ¿te fijas? entonces pensé que podíamos llegar con este conflicto a los golpes, pero me di cuenta que ellos eran muy, o sea por lo menos el Agustín muy inteligente.</i>	22
1b	<i>¿Muy inteligente? Muy inteligente y te juro que me ayudó pero enormemente, porque yo estaba como preparándome para ver que venía después. De qué manera</i>	23

	<i>iba a enfrentarlo, o sea, yo ya estaba pensando ¿qué puedo hacer como para que no se produzca esto, porque ya el otro andaba nuevamente con su auto. Te fijas, entonces intento de que si llega a haber un conflicto heee, tratar de que se solucione pacíficamente, de la mejor manera.</i>	
1b	<i>Tú ¿tienes en tu sala algún reglamento de convivencia? Sí, es que lo hacemos con los niños. Por ejemplo, aquí hay un reglamento de convivencia del colegio y la verdad es que es como para los grandes, de las faltas, de que el celular y eso no se da con los niños pequeñitos. Entonces ¿qué hacemos nosotros? conversamos, que vamos a hacer nuestro reglamento de convivencia y son las reglas y hablamos ¿qué es una regla? Un reglamento, es algo que uno tiene que cumplir ¿ya? y son las normas que vamos a cumplir nosotros dentro de nuestra salita para que funcionemos bien, todos contentos, etc. Entonces, vamos viendo. Por ejemplo ¿qué creen ustedes, les digo yo, que es importante heee, para que nosotros estemos bien en la sala. Tía por ejemplo me dicen heee, no gritar. O si no, si no sale de ellos, yo los voy como buscando, orientando, ¿qué pasa si todos hablamos al mismo tiempo? heee ¿qué pasa si todos corremos en la sala? Entonces, no tía es que nos caemos, entonces ¿qué debemos hacer? tía, no correr y ahí va resultando nuestro reglamento, de ahí surge.</i>	24
1b	<i>Y este reglamento heee, ¿tiene alguna relación con la cantidad de conflictos que se enfrentan en la salas? Yo pienso que sí, yo pienso que si heee, en la medida que tengamos nosotros las reglas claras y las normas con las cuales funcionar dentro del curso, yo creo que debería haber menos conflictos, porque sabemos que, no tenemos que pelear, que tenemos que no ser egoístas, que tenemos que compartir los juguetes, los juegos, entonces ellos saben que si traen un autito, hay que tratar de compartir con los amigos y no es mi auto, es el auto y tenemos que compartirlo.</i>	25
1b	<i>Cuando tú ves este video y ves la resolución del mismo ¿piensas que estuvo apropiada la forma de intervenir? Puede ser, porque en ese tiempo, siento que pudo haber otra forma, a lo mejor mejor que esto, para antes y no terminar guardando el auto en mi bolsillo ¿ ya? pero en el momento como te digo yo creo que había que... lo veo como que solucionar, que ...porque yo tampoco siento que yo he solucione el conflicto porque, porque se dio por esta pluma que apareció, cuando él ofreció la pluma y yo creo que allí ya el conflicto quedó acotado, cuando se acercó y se la pasó a Pedrito, a lo mejor pude conversado unos minutitos con ellos , debí llevarlo a un ladito y conversar, además, que en el momento del conflicto la sala estaba llena de niños tocando instrumentos. Pude hacer algo más concreto. Pero finalmente tengo claro que este conflicto se resolvió entre ellos, fue mágico. Pero pensé que terminaría muy mal porque conozco a Pedrito y pensaba que yo debí haberlo evitado.</i>	26
1b	<i>¿Cómo definirías evitar? Desde temprano heee, hacerme cargo de la conducta de mis niños, para que así, ojalá no hayan conflictos, ahora si se produce un conflicto, se produce,....o sea, no lo voy a evitar...haber, a lo mejor está mal usado el termino evito, lo que yo hago es siempre ir reforzando que hay que compartir los juegos, que hay que compartir los juguetes, que no hay que pelear, que tenemos que querernos, que somos como hermanitos aquí en</i>	27

	<i>el curso, le digo yo y ¿ustedes pelean con sus hermanos? y siempre les busco por ese lado, eso es lo que trato de hacer, para que ojalá, no se produzca, pero cuando se llega a el conflicto, trato de salir digamos de que ojalá sea lo más suave posible y de que queden los dos contentos. En el fondo, trato de que uno quede feliz y el otro también, y que no quede enojado que le di el favor a uno y el otro no, porque creo que no es la idea, porque el otro va a quedar ahí con la espinita atravesada, entonces trato de que los dos queden contentos y les busco algo no se pu.... me las ingenio para que al final salgan bien y lo otro es que trato de que queden de buenos amigos nuevamente porque a veces quedan enojaditos o algo, entonces trato de que no. Ya, se dan la mano, somos buenos amigos, y ya vamos a jugar y pasó.</i>	
1b	<i>¿Qué reflexión puedes sacar de esto que vimos hoy día? Que conflictos siempre hay, yo creo que conflictos hay donde hay un grupo de personas, siempre van a haber, se producen porque no todos pensamos igual, porque no a todos nos gusta lo mismo, porque no se pu...siempre va a haber algo que este en la disyuntiva de algo y que creo que uno tiene que tratar de saber manejarlo, o hay que tratar de manejarlo de la mejor forma. Creo que es bueno digamos, saber o involucrarse en qué hacer para resolver estos conflictos que se dan así de repente, entonces creo que es necesario de repente saber qué hacer ante tal o cual situación y no sé si uno realmente está 100% preparada para conflictos complicados. Yo creo que con los niños pequeños parten siendo como pequeñitos nada más, niños pequeños conflictos pequeños, niños grandes son conflictos más grandes. Entonces, yo creo que uno debe tratar de manejar esto desde más chiquititos para que ojalá, cuando sean grandes, los conflictos no sean tan complicados, pero sí creo que uno debe tener herramientas, yo creo que es importante saber que herramientas utilizar en caso de tal o cual conflicto.</i>	28
1b	<i>Y de tu estrategia que reflexión respecto de qué es lo que más te resulta? ¿Qué me resulta?. Sí me ha dado resultado hasta el momento, me ha dado resultados bueno tengo artos años de servicio y hasta el momento gracias a Dios, me ha dado siempre resultados, porque uno busca sola pu, hay que arreglársela sola, porque o si no, el problema es grande, entonces para evitar que haya un gran problema uno se las ingenia.</i>	29

Caso 2: Dos educadores de párvulos evaluados como competentes por el MINEDUC.

Caso	Intervención	Párrafo
2a	<i>Recuerdas qué estabas haciendo cuando se inició este conflicto? Estábamos jugando, entonces el juego consistía en que yo al tocar un silbato, los niños tenían que cambiarse de lugar y obviamente siempre iba a quedar un niño sin aro, entonces, yo estaba tocando el silbato.</i>	1
2a	<i>A esto, ¿tú le llamarías conflicto, entre estos dos niños? No, yo creo que el conflicto fue sólo del Luis, porque él llegó después que el otro compañero, entonces, él al salir y decirle que había perdido, se puso a llorar. El conflicto es de él no más, no entre ellos, no hubo una lucha.</i>	2
2a	<i>Cuanto observaste que entre Luis y el amiguito, había algo raro ¿qué fue</i>	3

	<i>lo primero que pensaste? Bueno, vi que llegó primero Cristóbal, y yo supe al tiro, que si sacaba, había visto que Luis iba a perder y él iba a llorar, porque Luis suele llorar siempre que pierde o cuando se le dice que no o cuando no se hace lo que él solicita, llora inmediatamente.</i>	
2a	<i>¿Pensaste al tiro en qué estrategia utilizar, en cómo abordar eso? No, o sea, yo sabía que iba a llorar, pero las reglas son reglas, la persona que llega último tiene que salir y quedar al lado del grupo que sigue participando, pero no pensé en darle otra oportunidad, ni tampoco en pasarle otro aro, porque no era la regla.</i>	4
2a	<i>Y ¿cómo reaccionaron los otros niños, al ver que lloraba? Lo miran, solamente, siempre lo miran, lo observan, algunos se empiezan a tapar los oídos, están como acostumbrados al llanto del Luis, incluso mis...hasta mis colegas, porque lo escuchan, a veces, vienen a mirar y dicen ¡¡¡OH esta la ambulancia!!! ya todos saben que es Luis el que llora.</i>	5
2a	<i>Entonces eso es, no es como estrategias, sino es parte del juego Claro.</i>	6
2a	<i>Y normalmente cuando hay un conflicto, ¿qué tipo de estrategia utilizas? Trato de tranzar, por ejemplo, a veces Luis llega y se sienta en mi escritorio, entonces no se quiere sentar con el grupo y yo le digo tienes que sentarte acá y él no y no y se empieza a poner rojo y yo le digo ya,... te quedas aquí un rato pero después tienes que volver, en ese tiempo del saludo, de enumerar, en ese tiempo de la rutina del inicio, lo dejo que este ahí, pero después tiene que integrarse al grupo para trabajar, entonces, ahí ya de a poquito, si yo doy un poco a su favor el cede a lo que yo digo, pero tengo que ceder un poco, es una negociación.</i>	7
2a	<i>¿Con otros niños, utilizas el mismo tipo de estrategia? No, no suele pasar...no tengo problemas con los demás excepto con Luis en ese sentido, es el único que conflictúa.</i>	8
2a	<i>¿Es el único que conflictúa? Sí.</i>	9
2a	<i>Entonces ¿tú le cambiarías algo a la estrategia, la mejorarías o la vas a seguir utilizando como está ahora? Es que pienso que mientras me resulte, la voy a seguir utilizando, quizás si después ya no quiere ese tipo de estrategia, ceda un poco, y a lo mejor él no va queriendo que ceda un poco, va a querer que ceda total, voy a tener que cambiarla, pero mientras me resulte voy a seguir utilizándola.</i>	10
2a	<i>¿Piensas que los niños de antes conflictúan igual que ahora o es distinta la forma de relacionarse entre ellos? Es primera vez que me toca un caso así como Luis, porque a veces, los niños lloran cuando uno les da una sanción, cuando uno les llama la atención, pero Luis, a veces, por nada. Es primera vez que tengo un caso así, hablé con la dupla psicosocial, con la orientadora, con la psicóloga, entrevistamos a los papás, para saber que pasaba en la casa, porque es un caso que me preocupa.</i>	11
2a	<i>Entonces, ¿tú no habías vivido nunca antes una situación conflictiva similar? No.</i>	12
2a	<i>Pero sí otros conflictos</i>	13

	<i>Sí.</i>	
2a	<i>Los más recurrentes ¿cuáles han sido? Me he dado cuenta ahora último, entre las niñas, que se dicen fea, que se sacan la lengua, una quiere para un lado y la otra quiere que vaya para el otro lado y las tiran y ese tipo de cosas de niños, de niños solamente.</i>	14
2a	<i>Y ahí tú ¿qué haces? Converso, le digo que no pues, o sea, si son amigas, no tienes que obligarla, no tienes que obligarla, si ella quiere ir para allá y tú no, se separan, lo digo. Siempre, la que es más dominante quiere que la otra haga lo que quiere, la que domina la que quiere mandar.</i>	15
2a	<i>¿Entonces los conflictos en la infancia, serían los mismos de antes? Sí, siguen siendo los mismos conflictos, no hay diferencia. Al menos en mi sala, exceptuando el caso de Luis.</i>	16
2a	<i>En la entrevista anterior, tú me habías dicho que te diste cuenta que no dejabas que emergieran los conflictos. Sí, es que uno siempre trata de que si ve algo, al tiro ponerle un paño frío, quizás en ese sentido estoy mal, que yo debo darle pié para que ellos solucionen sus problemas y, tal vez, si de ahí ellos no lo solucionan, quizás vayan a recurrir a un adulto de la sala, pero yo trato en lo posible, que si veo que algo está pasando, veo a una niña que esta con la cara larga, pregunto ¿qué sucedió? pero quizás en ese sentido estoy mal y ellos tienen que solucionar solos sus cosas.</i>	17
2a	<i>En algún momento de tu carrera has dejado que pase eso, ¿o siempre has estado observante para evitar el conflicto? Generalmente, cuando veo a estos niños que son siempre molestados y que son débiles de carácter y ellos empiezan como a defenderse y veo que reaccionan, los dejo. Yo observo a esos típicos niños que son como débiles, que los molestan, que los echan del grupo y si ellos se empiezan a defender, yo los dejo que se las arreglen, que empiecen a defenderse, trato y me gusta cuando ellos empiezan a sacar personalidad, que no siempre sea el vulnerado y el abusado por el más fuerte, pero trato de que no hayan conflictos en mi sala.</i>	18
2a	<i>¿Y por qué no conflicto? Porque, si estamos trabajando, estamos poniendo atención y si hay un conflicto se interrumpe, se interrumpe lo que estoy haciendo.</i>	19
2a	<i>O sea, ¿ahí tendría relación directa con los tiempos? Claro y el poco tiempo... y hay que re-motivar, re-encantar al grupo que estaba atento si hay un problema... Bueno, pero si se produce, se produce y hay que darle solución.</i>	20
2a	<i>Pero son pocos los conflictos, tú dices que en tu sala es poco lo que se ve. Se producen, pero no es algo así como de siempre y generalmente son esas pequeñeces que dices tú, de que se dicen fea. Claro, que se sacan la lengua, estas niñas caprichosas, que son voluntariosas, que la otra no cede, que se rallan una hoja, que tía que me ralló, etc.</i>	21
2a	<i>¿Hay más niñas voluntariosas ahora? Sí, estas niñas caprichosas que dentro de su casa son las princesas, son las reinas, son las más hermosas, son las más lindas, dentro de su grupo, de su familia, pero resulta que al salir de esa casa y al llegar al colegio se encuentran con 14 niñas más, entonces ese es el problema, para ella toda</i>	22

	<i>su vida, durante sus años de casa, escuchó que es la más linda, que es la más bella, pero al llegar al colegio no es la más linda, no es la más bella, porque son todas lindas y todas bellas, entonces ahí empieza el conflicto, del capricho de que yo soy mejor porque a mí me lo dijeron y ahí están los papás, a veces, culpables, porque para los papás, para usted su hija es especial, y saliendo de su sala no es una niña especial, es como una niña como cualquiera.</i>	
2a	<i>¿Y tú no trabajas eso con los apoderados? Trato, trato de conversar con ellos, que a los hijos hay que amarlos, pero no hay que sobre amarlos.</i>	23
2a	<i>¿Cómo reaccionan ellos? Me miran, me escuchan, por ejemplo hay un caso de una niña que ahora último está haciendo pataletas, la Martina ahora último, y el papá tranzó con ella que si se portaba bien le iban a regalar un netbook, la niña se ha portado pero ¡excelente!, entonces yo le dije a la mamá ya, ahora es un netbook y ¿qué va a ser el próximo año? entonces, no es la manera y como siempre los papás como tienen poco tiempos con ellos, lo compensan con lo material y a estos niños nada les llama la atención, nada les gusta, todo quieren que sea ahora ya, esa es otra, Estoy con un niño, por ejemplo, tía, pero tía, pero digo, por ejemplo Hernán estoy ocupada espérame un momento, usted no es el único aquí en la sala. Les gusta la cosas ahora ya y la canción tiene que ser al tiro cuando ellos los solicitan y no es posible con 31 niños.</i>	24
2a	<i>Y eso tendrá que ver con los tiempos modernos, ¿son todos los niños o qué? Como instantáneo, sí, quieren las cosas ahora ya.</i>	25
2a	<i>¿Tú crees que te encuentras preparada para abordar este tipo de conflictos?, este de Luis, el de la niña que le dijo fea u otro? Para el caso de Luis me veo sobrepasada, por eso solicito ayuda de especialistas, especialistas del CESFAM.</i>	26
2a	<i>¿Cómo ha ido eso? Esperando las horas, típico esas horas que uno pida al neurólogo, en el CESFAM.</i>	27
	<i>¿Y tú crees que va más allá esto? Sí, siento que va más allá, porque si uno le pregunta algo a Luis, a veces no responde con algo coherente a la pregunta que yo le estoy haciendo, entonces hay algo más allá, además, tiene una historia, porque tiene un hermano de 13 años que tiene asperger.</i>	28
2a	<i>¿Qué piensas sobre los episodios críticos de conflictos que comúnmente se presentan en los niños? Yo pienso que son algoooo, cosas normales, ya que ellos empiezan a compartir con otros pares. En nuestra vida, desde que nos empezamos a relacionar tanto en la familia y más aún con personas que no son de nuestro círculo cercano, van a haber conflictos, tiene que haber conflictos, porque son diferentes personalidades, diferentes creencias, diferentes pensamientos, diferentes costumbres de vida, entonces van a haber conflictos y es natural y es normal.</i>	29
2a	<i>¿Estará bien que los límites? Por eso digo, quizás yo debiera dejarlos un poco que ellos solucionen sus problemas, porque en algún momento, o quizás el próximo año, cuando ya estén en primero y estén en un conflicto en el recreo, porque ellos van al</i>	30

	<i>recreo, pero la profesora se va a la sala de profesores, en cambio acá ellos están en recreo pero bajo la supervisión mía y de mi técnico, el próximo año no van a estar, entonces ellos no van a tener quizás cómo defenderse, entonces quizás es mi “mea culpa” que tengo que empezar a cambiar ese switch, para que ellos el próximo año sepan defenderse, o sea, no a defenderse pero sí a la conversación del conflicto, más que al puñete al tiro.</i>	
	<i>¿Y cómo crees tú que podrías hacer ese trabajo? Dejarlos un poco, de observarlos mientras ellos estén solucionando su problema y cuando ya, quizás cuando ellos ya pasen al golpe, ahí ya empezar a conversar que las personas no solucionan sus problemas pegándose, imagínense les digo yo que la tía y yo nos pongamos a pegarnos porque hay algo que no nos gusta.</i>	31
2a	<i>¿Lo trabajarías solo con ellos? Yo pienso que para trabajar con los papás, ya son palabras un poco más mayores, creo que ya tendría que pedir una ayuda, quizás aquí a Habilidades Para la Vida, ponerlo como un tema, como un tema y yo estudiarlo un poco más para trabajarlo con los papás, porque los papás al tiro, al tiro enseñan, no, si te hace algo pégale, no las mamás, los papás.</i>	32
2a	<i>Entonces ¿te encuentras preparada o no? Para trabajar con los papás, no, con los niños sí.</i>	33
2a	<i>¿Tú crees que exista algún aula infantil que no tenga conflicto? No, no porque son personas y entre las personas hay conflictos, hay diferencias.</i>	34
2a	<i>¿Tú tienes un reglamento en tu sala? Sí, están las reglas de oro.</i>	35
2a	<i>¿Y esas cómo llegaron ahí dónde están? Se crearon en conjunto, las fuimos creando, las fuimos escribiendo, para una mejor convivencia.</i>	36
2a	<i>¿Y participaron los niños? Sí, participaron los niños.</i>	37
2a	<i>¿Con ganas?, ¿cómo fue?... usted y usted o ellos quisieron participar. ¿Qué me acuerdo de esto?...pasó como a principio de año, que estaban todos conversando y yo quería hablar, entonces les dije, no, no, no... haber, haber, haber aquí vamos a tener que ordenar, les dije yo, vamos a tener que crear algo, una regla... ¿Qué es una regla?... algo que tiene que seguirse, etc. ¿Qué tenemos que hacer para poder conversar, para poder escucharnos? , Entonces ahí empezamos, levantar la mano (dice un niño), levantar la mano (escribe la educadora) y si alguien está obstruyendo un paso y yo quiero pasar, ¿qué hago ¿paso y empuja? o ¿qué tengo que decir? pedir permiso y así entre todos fuimos creando las reglas de oro.</i>	38
2a	<i>¿Y dónde están ubicadas en este minuto? En la sala.</i>	39
2a	<i>¿En qué parte? Esta la pizarra y al lado hay un diario mural, donde está la misión y la visión, están anotadas las reglas de oro, la foto del presidente, la foto de la alcaldesa, etc.</i>	40
	<i>Entonces, esta donde ellos la pueden ver fácilmente Sí, no están tan igual como las creamos, sino que la tía las puso más</i>	41

	<i>bonitas, las diseñó con dibujos que tienen relación con las reglas, porque las fuimos anotando y la tía las hizo más bonitas.</i>	
2a	<i>Lo que tú viste en el video ¿lo aceptas como esta o habrías hecho otra cosa para que Luis no llorara, para que no presentara pataleta en ese minuto? independiente de que eran parte de las reglas de juego y todo Es que conociendo a Luis, si yo le hubiera dado otra oportunidad y él, en esa oportunidad o en otra, si nuevamente perdiera, iba a llorar igual, por eso decidí que no, yo creo que hago lo mismo.</i>	42
2a	<i>De acuerdo a lo que tú me dices, sólo con Luis se toman estrategias distintas, en el caso del resto de los chicos, tú te acercas y haces preguntas. Pregunto.</i>	43
2a	<i>No obstante piensas que sería bueno cambiar la estrategia y dejar que emerjan un poco más los conflictos. Sería bueno que nazcan las soluciones de ellos.</i>	44
2a	<i>¿Y ellos podrán solucionarlo solos? Yo creo que si conversamos entre todos soluciones a posibles conflictos yo creo que sí, porque ellos van a acordarse de lo que hemos conversado, claro, porque ellos quizás no van a tener la solución, pero si un día puedo planificar, mostramos imágenes de conflicto entre niños y conversar entre todos qué podríamos hacer, yo creo que sí. En algún momento, si ellos se ven enfrentado a ese tipo de conflicto van a recordar la conversación.</i>	45
2a	<i>Tus estrategias serian con acciones concretas... ¿la estrategia óptima para ti sería entonces? En el futuro dejar que ellos comiencen a desarrollar sus propias...</i>	46
2a	<i>Eso en el futuro, ¿pero ahora? Por lo menos la conversación entre ambos, pedir disculpas y con Luis trazar un poco, para que no esté ese llanto constante, porque puede estar una hora llorando, una hora así a reloj y el pito, el pito y los niños se empiezan a tapar los oídos.</i>	47
2a	<i>¿Los papás no se quejarán si dejas que conflictúen, que emerja el conflicto, que se las arreglen solos? Es que mientras no llegue al golpe no creo, no creo, es que los papás a eso son reacios a cuando se enfrentan y hay golpes, a nadie le gusta, obviamente, pero si ellos solucionan sus problemas no, yo creo que van a estar agradecidos.</i>	48
2a	<i>¿Por qué dices que es más complicado, hablas de palabras mayores, conversar con los apoderados del tema? Porque a mí me asusta el poder entregarle la estrategia correcta para que ellos puedan entender, porque si bien es cierto, a nosotros cuando yo estudié nos enseñaron a trabajar con los niños, no nos enseñaron a trabajar con los papás, quizás eso es una falencias de todas estas entidades que están sacando educadoras de párvulos, a tener un ramo de familia. Yo me acuerdo que tuve, me acuerdo que hasta González me hizo clases, pero no nos enseñaban a desarrollar un tema de escuela para padres, no.</i>	49
2a	<i>¿Cuál sería la estrategia, con eso que tu vez como falencia? Enseñarnos a trabajar con los papás, enseñarnos, porque a veces, una tiene que ser educadora y también, a veces, tiene que ser psicóloga, hacer trabajo psicosocial con los papás y con los niños.</i>	50

2a	<i>Uno me dijo, tía, estoy sobre pasada con Valentina, tía para no pegarle me fui a encerrarla al dormitorio llorando porque esta desobediente, no quiere comer...desordenada y le dice bueno entonces castígame.</i>	51
----	---	----

Caso 2b

Caso		Párrafo
2b	<i>¿Qué estabas haciendo tú al momento del conflicto? Estaba regulando la solución de un problema que se presentó, se sintió agredido por él. Yo busqué en testimonio de las dos partes porque, él estaba mencionando que el compañero. Elier lo había golpeado. Lo que yo quería saber es que si él lo había golpeado de casualidad o había sido intencional, porque el amigo Elier...su forma. Él es agresivo para relacionarse con los compañeros, pero en este caso yo, como estaban dispuestos en toda la sala, en hora de actividad libre, yo no podía prejuzgar que él lo había hecho intencionalmente. Tenía que ir a las dos fuentes y...enfrentar la solución para sacar una conclusión.</i>	1
2b	<i>¿Cómo te diste cuenta que había un conflicto, que había un problema? Porque el niño demostró, a través del llanto, que lo había golpeado un compañero. El se acercó a mí para yo solucionar el problema.</i>	2
2b	<i>¿Por qué lo definirías que es un conflicto o un problema? ¿Qué características tiene, que tú dices aquí hay un conflicto, aquí hay un problema? Porque hay una pena, hay una expresión del llanto, el niño sufrió, se sintió agredido físicamente, porque también podemos decir que también los niños lloran a partir de una palabra que también hace daño, pero en este caso era físico porque él se refería a su ojo.</i>	3
2b	<i>¿Qué pensabas tú en el momento en que los niños estaban conflictuando, cuando tú observaste que estaban conflictuando? Yo pensé por la disposición de los niños como estaban todos libremente jugando, pensé que había sido casualidad. A veces, a los niños le cuesta, cuando hay pelea, cuesta ver, por ejemplo, quién empezó porque ellos lo toman así...no él empezó, etc. nunca se pudo saber quién fue el primero, o por qué lo hizo, porque a lo mejor se estaba mojando los labios digo yo y los niños, algunas veces se pasan a llevar por casualidad y eso me cuesta...Cuando ellos vean cuando es casualidad o cuando es intencional y también por lo general yo no atribuyo a la intencionalidad, aunque hay algunos niños que presentan problemas, conductuales...y con ellos yo tengo más cuidado, pero en los demás por lo general se pasó a hacer daño, es porque ellos van desatentos, quizás corriendo y lo pasan a empujar pero no con la intención de hacer daño.</i>	4
	<i>¿Y al percatarte que estaban conflictuando, tú pensaste al tiro en alguna estrategia, en aplicar alguna estrategia? Si...Yo, cuando pasa este tipo de conflictos, trato de que se solucionen y que queden de amigos, o sea... ¡cómo decirlo! aclarar el problema que sucedió, para que después puedan seguir jugando, pero en este caso no alcancé, quedé tan...que no logré el objetivo, porque la idea es que otro niño diga, pero, es que yo lo hago que se pidan disculpas cuando... aunque sea casualidad, les digo tienen que tener más cuidado.</i>	5

2b	<i>Esa estrategia que tu utilizaste aquí, ¿es la estrategia que utilizas siempre o en determinada situación? Siempre trato de que sea así. Claro, siempre hago que se pidan disculpas.</i>	6
2b	<i>¿Y por qué utilizas esa estrategia? Porque,...porque a veces, los dos dan sus versiones entonces, a veces, uno de los dos como que tiene la culpa, porque si es algo circunstancial, entonces yo le trato de promover como ese hábito de cortesía para la disculpa, porque todo termina en un abrazo y como que apacigua un poco la circunstancia.</i>	7
2b	<i>¿Y tú esa estrategia como la aprendiste? Del diario vivir aprendí algunas estrategias. Como hay una debilidad en cuanto a los hábitos de cortesía, tanto como de higiene. Se da en higiene hay como un lindo momento para reforzarlo, a veces, de la casa no lo traen.</i>	8
2b	<i>¿Por qué rechazaste algunas otras intervenciones u otras formas de intervenciones, porque utilizas esas y no otras? Por desconocimiento no más...en cuanto a resolución de conflicto dentro de la sala. En realidad no me he dedicado como a buscar literatura o información.</i>	9
2b	<i>¿Cómo piensas entonces que resultó tu intervención? Bueno, no me gustó ahora porque, o sea, me gustó el inicio y todo, pero no lo terminé, porque vino otro niño, o sea otro caso y lo dejé inconcluso, o sea no me gustó como fue.</i>	10
2b	<i>¿Qué tendrías que haber hecho entonces? Debería haber vuelto y haber hecho que los dos entendieran lo sucedido, entendieran un poco si fue casualidad o no, o que si él lo habría hecho a propósito y por qué. Me pudo haber dicho, a lo mejor, porque él me pegó primero, y así será pu, entonces, después yo le digo tení que tener más cuidado, porque estamos eh, estamos en un momento de diversión, donde todos están jugando y están pendientes de hacer algo, hay que tener más cuidado, observar. O sea, así me habría gustado que hubiera terminado, pero a ver yo dije Elier, donde está Elier? Y ahí quedó y el otro niño.</i>	11
2b	<i>¿Y cómo reaccionaron el resto de los niños frente a esta situación? Yo, a veces, aunque esta vez no lo hice, lo que hago cuando ya están todos incorporados o sentaditos y hay una situación grave, yo la recalco, sobre todo si se ha solucionado. Me ha servido esa estrategia, porque especialmente, porque yo tenía una pequeñita que igual, todo lo resolvía llorando, así que un día, justamente ella me dio una solución a un problema, a un conflicto que se presentó, entonces yo la felicité en cuanto a ella y después, ante todo el curso recalqué esa...porque antes resolvía todo llorando y les pregunté ¿se pueden resolver los problemas llorando, nooo, enseguida me dio una solución ¡bien! la felicité y le di refuerzo positivo eso mirando, y decirle a todos que a través de esa situación se pueden resolver los conflictos.</i>	12
2b	<i>¿Cómo reaccionan los niños? Los que son conciliadores como que ayudan, o si hay alguien que presencié la situación aportan diciendo lo que vieron, hay algunos que no ven y también se juran...intervienen ellos, intervienen opinando, de acuerdo a lo que vieron o si son amigos del compañero lo defienden.</i>	13
2b	<i>¿Que podrías reflexionar tú cuando observas el video? Que es importante actuar como mediadora, también es importante manejar</i>	14

	<i>varias estrategias no sólo una. Que tiene que haber una resolución, un término y ahí yo no terminé la...porque el niño se me escapó y ahí...yo debí haber esperado, o sea, debí haberle dicho que esperara su turno, pero los niños por lo general son así, a veces, todos necesitan ser escuchados al mismo tiempo y....a mí me ha costado que esperen sus turno, entonces yo ahí me fui para allá...me fui con otro grupo y cuando me di vuelta, ya no estaba y el niño, me di cuenta que quedó muy emocionado, quedó ahí, no entendió nada y a lo mejor quedó con la parte negativa que él quiso de verdad intencionalmente pegarle.</i>	
2b	<i>Se estaba generando como otro problema y yo no quería que hubieran más conflictos...Dentro de la rutina queda muy poco espacio para este tipo de actividades, igual uno da espacio para ver cómo se desenvuelven y cómo se relacionan entre ellos, aquí deben ser autónomos para elegir sus juguetes y con quien va a jugar, pero de verdad una cosa de que, no la usen dentro de la rutina considerablemente se han ido disminuyendo, en mi caso por los programas que estamos trabajando, el de apoyo compartido y los programas con actividades diarias de matemática y lenguaje que hay que hacerlo uno de cada uno. Se escolarizan más pero tiene igual cosas muy positivas, porque igual trabajan con lenguaje, están todas articuladas con las políticas públicas del fomento lector que nació el año 2010 y eso está todo articulado con lenguaje, eso está bien por los niños, porque es importante a través de esa actividad, la rutina tenerlas como herramientas para resolver el conflicto, es importante porque están conviviendo, porque ya ellos tiene que resolver sus propios conflictos estando acá, porque están solitos no están con la mamá, están desenvolviéndose solos, están tomando decisiones, se están relacionado con otros niños, no son solos.</i>	15
2b	<i>¿Qué puede acarrear el no cerrar el proceso? A lo mejor el que fue agredido va a pensar que da lo mismo que mencione o no, lo digo a la tía, no porque a lo mejor no va a pasar nada...eso me quedó dando vueltas.</i>	16
2b	<i>¿Habías vivido situaciones similares? Muchas, siempre trato de apartar a los dos que están en conflicto, o si son más y preguntarle de a uno por uno, a veces cuando no me queda claro pregunto si alguien vio...a veces otros no atinan, pero me doy cuenta que no, que lo pensó, los niños son espontáneos, entonces digo no, alguien que lo haya visto, a veces me cuesta llegar a la verdad, entonces trato que, a partir de lo ocurrido trato de orientarlo.</i>	17
2b	<i>¿Te sientes preparada para asumir este trabajo? Más que preparada dispuesta a resolverlos, pero preparada no, porque he ido a fuentes o información que me puedan ayudar a utilizar más estrategias. Por tiempo.</i>	18
2b	<i>¿Qué piensa de los conflictos que comúnmente se presentan en los niños de hoy? Qué pena que se vivan. Yo lo atribuyo a manejo de normas desde la casa. A través de entrevista con los apoderados, me he dado cuenta que los niños son los que manejan todo, los tiempos, lo que quieren hacer, lo que quieren comer, entonces no, la mamá dice es que él no quiso venir, es que él no quiso traer esto, los niños no están acostumbrados a obedecer o a manejar bien una rutina que tiene normas, no conocen las normas. Al preguntarle en una reunión ¿quién de ustedes les tiene norma a sus hijos en la casa? Nadie levantó la mano, incluso el año pasado tuve que trabajar harto con</i>	19

	<i>las familias, porque el curso era demasiado inquieto.</i>	
2b	<i>¿Puede existir un aula sin conflictos? No, porque la vida está llena de...en la vida diaria van a haber conflictos porque lo van a buscar.</i>	20
2b	<i>Le gusta la actividad pero...o no le gustó sentarse con compañeros, pero hay adultos los adultos son los encargados de mediar acerca del conflicto pero a medida que hay un respeto, que los niños se respeten, no verse tanto como conflicto porque se puede resolver.</i>	21
2b	<i>¿Tienes en la sala un Reglamento de convivencia? Las normas de oro le llamamos nosotros, la hicimos consensuada con los niños, por ejemplo, yo le pregunté heee para que yo pueda hacer bien la clase y podamos terminarla de manera adecuada, yo necesito que me escuchen ¿qué tienen que hacer ustedes? O cuando otro compañero quiere opinar y para que nosotros escuchemos por qué quiere opinar ¿qué tenemos que hacer? Estar en silencio me dijeron y se ponen un cierre en la boca, un cierre invisible me dijeron, nosotros tenemos solo cuatro normas el silencio, no pelear, resolver si tiene un conflicto conversando, no empujarse y el otro era...saludar y despedirse, cuando no está cumpliendo las normas de oro, cuando si hay una pelea o cuando alguien está hablando y el otro interrumpe, es decir, no está cumpliendo la norma de oro.</i>	22
2b	<i>El reglamento del establecimiento ¿establece lo que hay que hacer para la resolución de conflicto? Sí, Hay una etapa, hay una etapa que es mmm...antes que sea punitiva hay una etapa mediadora, al niños, antes que se le llame la atención y se le dice por qué y se llama advertencia, si no cumple o se sale de la norma...igual hay sanciones graves. En mi sala una agresión que sea como...como esa en que el amigo Elier tenía un lápiz en la mano y quería enterrárselo a un amigos. El año pasado él solito, tenía que quedarse solito porque era tal su nivel de agresividad que a mí me daba miedo con el que estuviera al lado, o le pellizcaba. Yo tenía conflictos internos porque no quería segregarlo, yo decía esa no es la forma, pero era tal el nivel que me estresaba, porque también que le decía a la mama porque se lo enterraba, era como grave, entonces tuve que sacarlo del grupo, solito y él se acostumbró a estar solo y después yo lo quise integrar porque ya no tenía esa agresividad, pero el no quiso estar con el resto de su grupo, se sentía mejor solo, se acostumbró a estar solo, pero ahora está integrado ahora este año y siempre pelea, está siendo derivado a la especialista.</i>	23
2b	<i>Consideras que las reglas de oro son positivas? Las reglas de oro son positivas pero no suficientes. Falta el trabajo con la familia, hacerle ver o hacerle entender que si en la casa no hay normas, es que igual lo que pasa es que son únicos también...A lo mejor, no tienen cómo, con quien...que lo va a visualizar que hay que esperar turnos o si tiene un juguete tiene que compartir, etc., entonces, cuando hay más hermanos no tiene que hacerlo, es sí o sí.</i>	24
2	<i>¿Ante problemas graves en sala hay intervención de otros? Los llevamos a la directora, cuando dicen una grosería y también esa vez del lápiz también lo tuve que llevar, le pregunta ¿por qué lo hace?...pero no así enojona, sino que trato de ver que el niño visualice que hay otra persona que también está velando por las normas para que se cumplan.</i>	25
2b	<i>¿Se asustan? No les da miedo, porque yo también no le digo ¡¡¡Te voy a llevar a la</i>	26

	<i>directora; j j j trato de que ella no aparezca como un ente negativo, lo voy a llevar a la directora para que ella le diga cómo debe actuar, le digo: te va decir lo mismo que aquí todo el colegio funciona con normas. No estamos como los carabineros, cuando a veces, las mamás le meten miedo, negativamente, no yo le digo que no.</i>	
2b	<i>¿Entonces cuál sería la reflexión? Que debo buscar al tiro otra estrategia, no manejar más, quizás hay otra que yo no visualizo y que no conozco y en el fondo puede ayudar más.</i>	27
2b	<i>¿La estrategia que tú utilizabas, la de conversar? Lo que pasa es que igual si el otro niño no me dijo nada, yo no me fijé tampoco, porque el otro niño no verbalizó, no le pude sacar de... quizás, a lo mejor si... Bueno ahí fue que casualmente no lo terminé pero quizás pude haber retomado cuando el niño quizá estaba más calmado. Haber, tomado de nuevo a Elier y haberle dicho haber Elier, delante... y retomar la situación, porque en el momento se cierra, retomar la parte de contacto y decirle Elier ¿te acuerdas del abrazo de oso?</i>	28
2b	<i>¿Cuál es la reacción de él? Sale de ese enojo de ese esmerismo que de repente presenta, pero después vuelve, vuelve a su negatividad, le dura poco, porque después, al momento de ese contacto, mientras estamos trabajando, en la parte cognitiva no tengo problemas con su trabajo pero después al momento de encausar el problema ahí tengo el conflicto, porque él es brusco, llega corre, los empuja, los tira fuerte. A lo mejor, no con la intención de hacerles daño, sino de jugar, no me entiende que puede hacerle daño.</i>	29
2b	<i>¿Puedes describir la estrategia paso a paso? Cuando se me acerca un alumno que presenta un llanto o dolencia o esta afligido, le pregunto lo que le pasó, lo escucho atentamente, y si veo que necesito otra versión, le digo vamos a llamar a otra persona a otro compañero y la idea es que él escuche lo que su compañero está diciendo, si hay una diferencia, porque a veces hay como dos situaciones, después voy mediando esa situación, haciéndoles ver si es que, ya sea el golpe o, quien tomó el juguete primero, ver si es intencional o si, se lo quito o al estar debajo de la mesa no vio que él lo tenía, trato de que vea que hubo un error. Cuando hay golpe, cuando hay muchos enojo, trato de que queden como amigos, porque somos compañeros les digo nos vemos todos los días, se ríen, a veces se quedan mirando y se ríen a veces, y ahí damos por terminado, damos tiempo para que vean si hay golpe, si fue intencional o no, si fue intencional le refuerzo al compañero que no es la forma de resolver conflicto, si es circunstancial, entonces le digo al compañero. Siempre es conversando y aclarando, mencionando su problema. Porque a lo mejor, el otro niño también tiene problemas, no sólo uno puede llegar con problemas.</i>	30
2b	<i>¿Qué pasa con los que no se acercan? Uno tiene que ir observando. Uno sí es un niño que no le gusta jugar con los demás, que esta solo o el niño que es siempre líder que está jugando con el grupo y no deja jugar a otro y dice no quiero que juegue, igual tengo que llamarlo, uno va conociendo a los niños.</i>	31
2b	<i>Hoy en día es muy importante manejar más estrategias y desde nuestro nivel también enseñarle herramientas a los niños, estrategias, porque al pasar la línea del tiempo, uno ve en la TV o aquí mismo ya cuando son más grandes son conflictos mayores y no siempre se resuelven de la mejor</i>	32

	<i>manera y como todo recae en los colegios la responsabilidad, hay cosas que vienen de la casa pero se deben ver acá porque a nosotros se nos apunta o se nos reclama.</i>	
--	---	--

Caso 3: Dos estudiantes en práctica profesional en establecimientos educacionales de la comuna de Hualpén.

Caso	Intervención	Párrafo
3a	<i>¿Recuerdas qué estabas haciendo al momento de iniciarse el conflicto? Ehhh, estaban en recreo los niños, entonces, yo estaba dando vueltas en la sala viendo en qué estaban, porque estaba lloviendo ese día y no podían salir al patio, estaban en recreo. ¿Por qué te acuerdas perfectamente de eso? Porque tengo muy buena memoria.</i>	1
3a	<i>¿Cuáles son las características de dicho momento que a tu juicio, lo tipifican como conflictiva? Porque ellos estaban peleando a golpes. Cuando ya el más pequeño le empezó a pegar al más grande...estaban jugando entre los dos a las luchas y el Benjamín, es que los dos se llaman Benjamín. El más alto, fue y me dijo que ya no quería seguir jugando y el Benjamín, le seguía pegando, y ahí, yo le dije...creo, le hablé una vez, que fue cuando estaba en el baño y le dije que el Benjamín (el otro Benjamín) no quería seguir jugando, que ya pararan y el Benjamín me decía no, porque “el Benjamín me pegó y yo tengo que pegarle”.</i>	2
3a	<i>1.3 ¿Qué pensabas en el momento que los niños conflictuaban? En que nuevamente los niños estaban peleando.</i>	3
3a	<i>1.4 ¿Qué forma de intervención pensaste? No, en ninguna.</i>	4
3a	<i>¿Por qué no? No lo sé, no pensé en ello. No...fue como instintivamente porque los separé, fue lo primero que se me ocurrió, y después conversar, porque conversé primero con el más alto y le dije, Benjamín no quiero que peleen más y me dice tía, yo no fui, si él empezó y el Benjamín se fue y el otro siguió, siguió y entonces, con él seguí conversando, lo senté en la silla y le dije que se calmara y ahí fue cuando yo lo tomé y empezó con pataleta, a pegar patadas y todo eso.</i>	5
3a	<i>¿Cómo reaccionaron los otros niños ante el conflicto? No, no les llamó más allá la atención, porque el Benjamín el más pequeño...acostumbraba a hacer esos berrinches, pelear con los compañeros, entonces era algo normal dentro del aula. Todos los niños son desordenados, así que era algo habitual en la sala.</i>	6
3a	<i>¿Qué piensas sobre los episodios críticos y/o conflictos que comúnmente se presentan en los niños de hoy? Yo creo que en parte, es por lo que se vive a diario, o sea la televisión, aunque de hecho pudiera no influir...pero, es que... yo voy a que tratan de</i>	7

	<i>imitar a los que para ellos son los héroes y al fin y al cabo es violencia y eso es lo que conlleva al conflicto, en esta situación específica y en general el tema de los conflictos más. Yo creo que por la sociedad en que estamos...yo creo que se ve tanta delincuencia, aparte las familias, nooo...por ejemplo, la familia de Benjamín no estaba muy bien constituida y yo creo que eso también puede afectar.</i>	
3a	<i>¿Qué piensas cuando observas las imágenes del video en donde se presenta una situación conflictiva en tú aula infantil? ¿qué te viene a la mente? Miraba cuando agarraba al...tomaba al Benjamín y que me pegaba patá y yo decía ¿Qué otra manera hubiese...? y ¿con qué...? Trato de buscar otra manera de haber reaccionado ante ese tips, pero como que pienso y digo, quizá debería haberlo dejado, pero si lo hubiera dejado habría hecho lo que él quería y tampoco estaba bien.</i>	8
3a	<i>Al ver tú el video ¿qué podrías decir respecto de esa estrategia que usas? Es que en ese caso, al final fue como un tiempo fuera, porque lo convencí de que saliéramos a dar la vuelta al colegio para que se calmara y ahí se calmó y fuimos a dar la vuelta y todo y cuando volvió se ve que él quería trabajar, quería hacer apresto.</i>	9
3a	<i>¿Cuál es la estrategia que mejor resultaría con los niños? La estrategia, yo creo que va a depender de la situación de conflicto que se presente, pero en general, el conversar con ellos y plantearle las situaciones y que ellos reflexionen, yo creo que es la mejor estrategia que se podría utilizar. Aunque en este caso fue el tiempo fuera...En realidad, esta estrategia es la que promovería con otras compañeras, tiempo fuera, tiempo fuera y conversar.</i>	10
3a	<i>Esta forma de abordarlo que vemos en el video ¿es una buena forma? La primera parte, cuando quise conversar con él no, no, pero cuando se me prendió la ampolleta por decirlo así, dije ya lo voy a sacar... como tiempo fuera ahí sí.</i>	11
3a	<i>¿Tú dirías que lo visto en el video, es normal dentro de la sala? No, es que esa situación fue como, un, a ver...la situación del conflicto en sí es que estaban peleando por un juego, se ve siempre, pero no al extremo que llegó esta. Es que los niños son agresivos, yo envié una nota a las casas...</i>	12
3a	<i>1.6 ¿Habías vivido antes una situación conflictiva similar? No, no tannn, ese día fue como...porque otros días el Benjamín obedecía, uno le hablaba y se sentaba, pero ese día fue como... Ahí iba a conversar con él, ahí fue cuando lo saqué del baño y lo tomé para sentarlo y conversar con él, y ahí fue cuando me empezó a pegar. No y otro día me tiró un borrador por la cabeza.</i>	13
3a	<i>¿Y esas situaciones cómo la enfrentabas tú? Sólo conversando con los niños del conflicto, con eso era suficiente. Bueno, yo generalmente, converso con ellos y les planteo la situación y todo, que ellos den como su punto de vista de esta situación, y ver que reflexionen sobre si lo que están haciendo está bien o está mal, la mayoría de las veces me dicen no, está mal, pero...pero hay casos en que ni siquiera me escuchan.</i>	14
3a	<i>¿Te sientes preparada para enfrentar conflictos? Yo creo que sí estoy preparada para enfrentarlos, quizás no a la perfección, pero sí puedo abordarlo positivamente, o sea de una manera eficiente. Generalmente, a mi parecer, yo creo que la educadora o uno misma,</i>	15

	<i>abordan los conflictos como instintivamente, o sea lo que le parece mejor en ese momento, quizás si hubiera una forma como un manual de cómo abordar este conflicto, sería la mejor estrategia o sugerencias, yo creo que sería como más fácil. Me falta practicar más, enfrentarme a otras situaciones.</i>	
3a	<i>¿Crees que te encuentra preparada profesionalmente para abordar este tipo de situaciones en el aula infantil? Si yo trabajara con otra persona en sala, digamos como apoyo permanente, porque he trabajado prácticamente sin asistente este semestre, yo conversaría con ella y le plantearía mi manera de resolver los conflictos con los niños y le preguntaría cómo lo haría ella, que haría ella en frente, por ejemplo diferentes situaciones, dando ejemplo de todo eso...y buscaría entre comillas, conversando con ella, buscaríamos la manera de resolver mejor la situación, tomando en cuenta la opinión de ella y tomando en cuenta mi opinión y una vez hecho eso, se pueden hacer mejores cosas.</i>	16
3a	<i>1.10 ¿Crees que existen aulas infantiles en donde no hay conflictos? No. Siempre va a haber uno que otro conflicto, aparte que son niños, los niños son niños y pelean por un juguete, no creo, a menos que hubieran 10 niños y 10 materiales distintos, diez materiales para cada uno de ellos, yo creo que no podría haber un conflictos..., pero en el caso de dos materiales siempre es como ¡¡ah yo quería jugar con eso¡¡ siempre se presentan conflictos.</i>	17
3a	<i>1.11 ¿Tienes algún reglamento de convivencia sociabilizado con tus niños? ¿En tú sala tiene algún reglamento de convivencia? No, No hay reglamento, después con el tiempo, es decir, ahora, cuando ya queda poco tiempo de práctica, pensé es eso... ¿por qué no lo hice yo, si era necesario? en especial con este grupo de niños...y fue como...nunca, o sea, que hubiera algo estable como ponerlo en la sala o formarlo junto con él. No había, pero ellos sabían lo que se podía o no hacer, se hablaba de eso, por ejemplo, cuando peleaban se conversaba en el grupo si eso estaba bien si se podía hacer o no, el correr en la sala también fue una norma que me acuerdo que un niño la dijo, por qué no no hay que correr en las sala porque uno se puede caer y pegar o puede pegarle a un compañero entonces sabían más o menos.</i>	18

Caso 3b

Caso	Intervención	Párrafo
3B	<i>¿Recuerdas qué estabas haciendo al momento de iniciarse el conflicto? ¿Dónde estabas tú en el momento del conflicto? Yo no estaba en la sala, porque yo generalmente estaba sola en la sala muchas veces, porque la educadora o la asistente estaban o conversando al frente y todo... Entonces, lo que hacía en ese momento era que mandaba a cada mesa a la colación. Yo estaba supervisando afuera, entonces, yo estaba entrando y vi esta situación. Yo estaba afuera supervisando a los niños de afuera que sacaran la colación, para que entraran, allí estaba la tía Teresa solamente. Ella es una niña que viene los jueves y viernes, una alumna dual, asistente.</i>	1

3b	<p>¿Por qué lo recuerdas tan claramente?</p> <p>Lo recuerdo, porque era cosa de todo los días, era parte de la rutina, íbamos a comer la colación.</p>	2
3b	<p>¿Cuáles son las características de dicho momento que a tú juicio lo tipifican como conflictiva?</p> <p>Porque yo venía entrando y vi como que se estaban pegando así, para el lado...ahí justamente los niños que estaban ahí, justamente venía entrando a la sala y los veo ahí.</p>	3
3b	<p>¿Qué piensas cuando ves las imágenes del video donde se observa el momento en que los niños conflictuaban?</p> <p>Al principio era como coordinar todo, porque si se da cuenta, después mando a la mesa naranja que vaya a buscar la colación, y mmm, es como coordinar todo, el conflicto, ver lo que estaba pasando, tratar de solucionarlo, o por último que la educadora me ayudará, y fue como...Es fome, porque igual estaban grabando, mis niños nunca se pegaban ni nada, entonces, justo el día que se empezaron a pegar estaban grabando, yo dije ¡pucha! justo el día que estaba grabando.</p>	4
3b	<p>1.8 ¿Qué forma de intervención pensaste, mientras estaban conflictuando?</p> <p>No, porque los conflictos en la sala siempre los manejaba así, o sea generalmente no eran de golpe, sino que son...o discutían, o que préstame el lápiz y no quería prestarle el lápiz, entonces, siempre conversamos el problema con todos y entonces, generalmente era la misma estrategia que seguíamos cuando estaba mi educadora.</p>	5
3b	<p>1.4. ¿Cómo reaccionaron los otros niños ante el conflicto?</p> <p>Los demás como que siempre se quedaban calladito y como se quedaban calladitos, escuchaban siempre todos los problemas que pasaban en la sala, porque de repente uno ve esa situación y yo dije ¿a ver? ¿qué es lo que está pasando? Entonces, cada vez que uno decía ¿a ver? era como que ponían atención, entonces todos los demás escuchaban, y si se fija ahí, la Sofía...como que calladitos y después se pone a mirar para atrás para ver qué era lo que estaba pasando, porque a todos les llamaba la atención, no se sí es el reto, no sé qué habrá sido, pero todos se quedaban calladitos escuchando la situación que estábamos conversando.</p>	6
3b	<p>¿Qué piensas cuando observas las imágenes del video donde se presenta una situación conflictiva en tú aula infantil?</p> <p>Que quedó como inconcluso, que como que no se resolvió totalmente el problema, porque conversamos que estaban peleando, que es lo que...la situación que lo generó y todo, pero como que nooo le dije nada más, así como que ¡¡qué feo, que feo!! y nada más po...ahí quedó.</p>	7
3b	<p>No sé, puede ser, porque ya a esa hora yo estaba como cansada, porque generalmente... porque estaba sola y entonces, como estaba sola, ya al final del día era como que ya lo único que quería era que se acabara el día, entonces como que quería que seee pasara luego el periodo de la colación y todo, seguramente debe haber sido por eso, adelantar el proceso, además, habían niños que estaban afuera y que yo tenía que ir a mirar afuera y estar conversando ahí, entonces eran muchas cosas de las que tenía que estar preocupada en el momento.</p>	8
3b	<p>¿A qué atribuyes no poder focalizar, cerrar la experiencia?</p> <p>Al tiempo y al poco apoyo que tenía de parte de la educadora y de la asistente, sobre todo la asistente, porque yo nunca trabajé con una asistente, como ella decía...entonces, ella nunca me ayudó, nunca me preparó</p>	9

	<p>material, no hizo nada de lo que tenía que hacer cuando yo estoy en la práctica, entonces ella ahí, usted ve que no estaba, ninguna de las dos estaba, seguramente fue un día viernes que mi educadora iba a consejo, a eso lo puedo atribuir, si pu, claramente fue un día viernes que fue la Carolina, mi tocaya, y claro, ahí la asistente no se ve...está la niña del dual, la tía Tere, que ella era muy poco lo que ayudaba también, iba dos veces, día jueves y viernes...los niños la querían harto y todo, pero como que era tímida y no era mucho el aporte que ella nos hacía.</p>	
3b	<p>¿Habías vivido antes una situación conflictiva similar en la sala? SÍ, lo que pasa es que yo, en mi centro de pre práctica, no fue el mismo que aquí..., yo me cambié, porque había sucedido algo así, había un niño que era muy desordenado, y tenía tan desordenado, que como que hartó a la asistente, no estaba la educadora ni la otra educadora, entonces llegó y se fue todo el día en contra del Leo, en contra del Leo, en contra del Leo. Al final, creo que lo zamarreó en un momento y después como que lo tiró pal lado y después, al finalizar le pegó un tatequieto aquí (muestra la espalda) y llegué afectada y entonces, hablé con la profe que, qué podría hacer yo. Claramente yo fui a conversar con la asistente y le dije lo que había pasado, lo que yo había visto y finalmente con la directora del centro y ahí hablamos las tres, y ella lo negó todo, que ella no había hecho nada...y fue complicado, para mí fue súper complicado, porque yo no estaba muy contenta en el jardín y más encima que pasara eso, fue como muy terrible, fue chocante y hablé con la profe Mónica y dijo que me tenía que cambiar, porque seguramente la asistente seguiría trabajando ahí. Yo siento que no, porque generalmente los niños no peleaban, menos a golpes, obviamente que, a veces, se vivían estas situaciones, una vez estaba el Nicolás con la Cony y la Pola y de repente la veo yo pegándose así, con el puño así, en la mano, yo dije ¿a ver? ¿qué está pasando aquí? ¿cómo es eso que se estén pegando? y en eso entró mi educadora donde vio que yo...y entre las dos solucionamos el problema y las dos niñas le estaban pegando al Nicolás, combos, puros combos ahí. Claramente fue como extraño, porque ellos nunca se pegaban, y menos esas dos niñas que eran calladitas. Si usted las viera son calladitas que levantan la mano para hablar y que estuvieran pegando al Nico era como extraño. Y conversamos y todo súper bien y después la tía Jimena me ayudó a decirle ¿usted disculpa a la Pola porque le estaba pegando y ¿usted disculpa a la Cony, porque le estaba pegando? sí claro, yo la disculpo dijo él, sin ningún problema él...las disculpó sin ningún problema y no siguieron peleando, yo detecté el problema y entre las dos asumimos la situación.</p>	10
3b	<p>¿Cómo respondieron los niños? Igual que acá, con el ¿a ver? Yo uso la misma estrategia...para llamar la atención.</p>	11
3b	<p>¿Crees que te encuentras preparada profesionalmente para abordar este tipo de situaciones en el aula infantil? Yo creo que sí. Sí, porque igual aquí no se daba mucho ver muchas peleas, pero en mi centro de pre práctica sí, era en Boca Sur, y los niños se pegaban, se sacaban la mugre, se mordían, porque como eran niños de escasos recursos y la población en donde estaba inserta era complicado. Yo mediaba harto ahí, que no pelearan, que no se pegaran y sobre todo el niño al que le pegó la asistente, el Leo. Era tan desordenado y yo me lo convencí al Leo pu, y súper bien la comunicación que tenía con él y todo, entonces eso</p>	12

	hacia que peleara menos y todo.	
3b	Yo creo que ahora, en la práctica, como estuve tanto tiempo sola, en la sala, soy capaz de cualquier cosa, de hecho si se puede sacar adelante un curso que tuvo tantos avances, sola, porque a mí me tocaba sola y de hecho tengo testigo porque mis compañeras lo veían que estaba sola en la sala, siento que soy capaz de cualquier cosa.	13
3b	¿Qué piensas sobre los episodios críticos y/o conflictos que comúnmente se presentan en las aulas infantiles? Yo siento que es poco, en realidad como que depende del lugar en donde este inmerso, porque claramente yo lo comparo con Boca sur o el Arrullo y los niños peleaban a cada rato, era cosa de todos los días que yo iba y así las peleas y los mordiscos y los golpes y todo...en cambio acá en el colegio, que era municipal, casi no se daban esas peleas. Yo creo que va mucho en parte en la educadora, porque la educadora no permitían que pasaran esas cosas...y entonces, los niños siguieron con eso...y claramente creo que es bueno que hayan esos conflicto, porque obviamente no así de pelea ni nada, pero que hayan conflicto para que los niños puedan ir viendo que es lo bueno y que es lo malo, que es lo positivo, y que es lo negativo.	14
3b	La convivencia, lo que ellos sientan que es bueno, lo positivo, que no se, no tiene que pelear, yo no estoy de acuerdo en que todos sean amigos, uno no puede ser amigo de todos, es como que ellos puedan ir viendo con quienes crean que se puedan...se puedan juntar y con quien puedan ser más amigos, menos amigos, etc.	15
3b	¿Crees que existen aulas infantiles en donde no hay conflictos? No, no creo porque somos todas personas, aunque sean niños chiquititos, igual tiene los mismos sentimientos y capacidad de pensar y si les molesta algo, por qué no pueden tener la capacidad de decirlo o la oportunidad de decirlo, a lo mejor sí puede ser que los niños conversen con la educadora o adulto en la sala y se converse la situación... Los conflictos en todas lados hay, depende cómo lo medie la educadora, porque es como difícil que no haya conflicto como discusiones así. De golpes sí puede que no haya, pero de discusiones que los niños demuestren que están enojados, que están molestos con algo, yo creo que eso va a haber, a pesar de que esté la educadora siempre pendiente, obviamente uno no puede ver todo lo que está pasando, sola. Hay más conflicto donde hay más vulnerabilidad, eso es lo que yo he visto.	16
3b	¿Tienes algún reglamento de convivencia sociabilizado con tus niños? Nosotras teníamos reglas en la sala, había reglamento, pero la verdad que no recuerdo haberlo leído, la educadora nunca me lo presentó tampoco. Lo hizo la educadora de la mañana, es que lo que pasa es que hacíamos lo mismo, en la mañana y en la tarde, teníamos que hacer lo mismo, las mismas experiencias, los mismos números, todo...lo ocupábamos todos en la mañana y en la tarde, entonces como que ella lo encontró en internet, lo imprimió y lo puso en la sala. Le llamamos reglas de convivencia, normas de convivencias. No contempla lo que debe hacer en casos como estos: no gritar; pedir las cosas por favor, dar las gracias, poner la silla junto a la mesa, no me acuerdo cuales eran las otras, pero en cuanto a convivencia en sí, eran hablar sin gritar y pedir las cosas por favor y dar las gracias, pero más allá, en caso de conflictos no. Cuando ocurría algún conflicto la educadora decía y las normas de convivencia aquí, se las pasan por... Pero más allá no, no las recordábamos, no era un trabajo sistemático para nada.	17

3b	<p>¿Consideras necesario tener un reglamento interno?</p> <p>Si, totalmente, porque así los niños van viendo qué es lo positivo y negativo, que pueden hacer y que no, y más que nada, para respetarse ellos, entre los demás, respetar a la educadora, a la asistente y todo. Yo creo que si hubiéramos trabajado más las normas de convivencia, no hubiera sucedido todas las cosas que pasaron. Deberían hacerlas entre la educadora con los niños, ella debería como preguntarle que creen ellos que deberíamos tener en el reglamento, porque era lo que vieron en Internet y no se ajustan a las necesidades de los niños.</p>	18
3b	<p>Ellos las conocían pero no todos los niños. Siempre o generalmente las que siempre hablan las respetaban siempre, pero la mayoría no.</p>	19
3b	<p>¿Qué mejoraría o cambiarías de los que hiciste?</p> <p>Habría que buscar distintas estrategias y primero conocer esas distintas estrategias para abordarlo bien, hacer lo que sé de... No había pensado en verdad, aparte de las normas de la sala, como generar instancias, a lo mejor un momento en el día en donde se conversara de los conflicto. No sé, me acabo de percatar que generalmente no tenemos en cuenta la parte de conflicto, de hecho no la tenemos en cuenta, de hecho, lo conversábamos con los niños, así como...como se sentían al principio del día, si lo generaba, así como, cómo se sentían, cómo vinieron, cómo están y cómo amanecieron, cómo han estado durante el día y todo, pero netamente como convivencia no. Podría haber sido o haber generado a lo menos una instancia en el día en donde los niños muestren que demostraran lo que sienten, lo que les molesta, lo que no, lo que les gusta...pero no.</p>	20
3b	<p>Y con los otros agentes educativos ¿se podrá hacer algo?</p> <p>A lo mejor, podría haber sido con el otro nivel, pero más allá siento que no, porque el nivel pre básico estaba aparte, no era algo en donde hubiera comunicación entre todo el establecimiento, de hecho la educadora iba al consejo pero generalmente no participaban del consejo... A lo mejor, podría haber sido con mi compañera que estaba al frente, haber generado alguna instancia de comunicación y de articulación entre los dos cursos, pero más allá no... Hacer dramatizaciones, eso funcionaba muy bien en la escuela, en el curso y en la escuela en general. En el nivel, por ejemplo, de repente llegábamos con la educadora, ella era como súper activa, como súper creativa, de hecho si veía algo, ejemplo, al principio de año, hizo una dramatización improvisada totalmente sobre que los niños no querían entrar al colegio, se ponían a llorar y todo eso, hicimos la dramatización y todo de...imitando a los niños a la entrada de la escuela, eso como que resultaba entretenido, pero a la vez aprendían, entonces hacer dramatizaciones entretenidas de las situaciones que se dan, habrían dado mejores resultados.</p>	21
3b	<p>¿Cuál sería la reacción de los niños ante eso?</p> <p>Menos conflictos todavía, menos todavía...en mi sala generalmente no se daba, entonces, como no se daba, eran pocas las situaciones así que teníamos, yo creo que habría sido más entretenido, habrían aprendido más y se hubieran comunicado, a lo mejor, al momento de generarse algún conflicto en vez de, por ejemplo, decir ya, nos vamos, haber conversado, haber expresado lo que le pasaba en ese momento.</p> <p>Una vez le preguntamos ¿a ustedes le pegan los papás? y todo decían síii, o varios decían síii. ¿a quién le gritan los papás? a mí, a mí, pero eso lo conversamos en la reunión, inclusive yo hice una charla que fueran más autónomos los niños, yo vi los avance desde que yo di esa charla, hasta este</p>	22

	periodo de finalización de mi práctica y, realmente los niños han avanzado mucho, entonces, debió haber sido en reunión un punto, no sé si una charla, pero que fuera cortito.	
3b	¿Alguna experiencia tuya que compartir? Habían unas niñita que venían de pre kínder y eran como las reinas de la sala, eran las más altas y todo y yo era más chiquitita y llegué y me senté en su mesa y me dijeron: No, tú no te puedes sentar aquí...y yo llegué y me cambié ¿que iba a hacer si era como pollito? las niñas eran más altas, ese recuerdo y como que siempre me dejó marcada, yo creo que me marcó porque hasta ahora me recuerdo, me sentí obviamente mal, me quedé marcada, discriminada, la educadora jamás se dio cuenta.	23
3b	¿Estás capacitada? Tengo las herramientas me las han dado aquí en la U y también mi educadora, porque ella manejaba muy bien el conflicto, cada vez que habían, entonces yo creo que si tengo la base...Obviamente, necesitaría más estudio.	24
3b	¿Rechazas algo de lo que has visto? Nada.	25
3b	Te reafirmas en algo de lo que has visto? Nada especial.	26

Anexo N° 9

Carta solicitud de validación de propuesta de malla temática focus group

Concepción, 16 de noviembre de 2013

Estimada Sr (a).

Evaluador (a)

Presente

De mi consideración:

Le saludamos atentamente y solicitamos tenga a bien participar de la validación de la pauta que guiará el trabajo de Focus Group en el contexto de la investigación denominada “**La resolución de conflictos en la Infancia: Un estudio sobre la reflexión pedagógica en torno a las estrategias utilizadas por el educador de párvulos y estudiantes en práctica profesional**” cuyos objetivos general, responde a Analizar el proceso de reflexión pedagógica en torno a las estrategias didácticas utilizadas por los Educadores de Párvulos y estudiantes en práctica, para resolver situaciones conflictivas en aulas infantiles y generar una propuesta de mejora en la práctica docente. Asimismo, los objetivos específicos son:

Objetivo General

1. Analizar el proceso de reflexión pedagógica en torno a las estrategias didácticas utilizadas por los educadores de párvulos y los estudiantes en práctica para resolver situaciones conflictivas en aulas infantiles y generar una propuesta de mejora a la práctica docente.

Objetivos Específicos

- Describir las experiencias de vida de los educadores de párvulos y de los estudiantes en práctica asociados al conflicto tanto en la infancia como en su práctica pedagógica en el aula infantil.
- Identificar las estrategias de resolución de conflicto asociadas al castigo que han implementado en el aula los educadores de párvulos y los estudiantes en práctica.
- Identificar las estrategias de resolución de conflicto relacionadas con el diálogo que implementaron los educadores de párvulos y los estudiantes en práctica en el aula.

- Describir el actuar pedagógico reflexivo que realizan los educadores de párvulos y los estudiantes en práctica, tras las estrategias utilizadas en la resolución de conflictos.
- Identificar propuestas formativas (sobre conflicto en la escuela) en las que hayan participado los educadores de párvulos y los estudiantes en práctica durante su experiencia profesional.
- Enunciar la propuesta de mejora que realizan los educadores de párvulos y los estudiantes en práctica al reflexionar sobre las estrategias utilizadas en la resolución de conflictos.

En este marco, se recurre a la siguiente *técnica, con su malla temática* y su respectiva matriz de validación. Al respecto, se solicita a usted, su valiosa colaboración como juez experto, acotando las modificaciones u observaciones que considere pertinente en el espacio destinado para ello, contando con un plazo de término de una semana.

Para contextualizar, paso a describir los dos videos a observar por los educadores: El primero, está centrado en el conflicto entre dos niños pequeños que en un momento se agreden por medio de fuertes golpes en la cara, dándose un golpe cada uno, cada vez más rápido, sin que se observe un adulto que los separe, hasta pasado mucho rato. El segundo video muestra una situación conflictiva que emerge luego que en el patio de una escuela están el grupo con dos adultos, trabajando con aros y ante un juego de llegar lo más rápido posible a un aro, dos niños llegan juntos al mismo aro y la educadora solicita sacar a uno de los niños del aro rápidamente y el niño se pone a llorar y continua llorando durante todo el tiempo que duró la experiencia de aprendizaje, sin que nadie lo contenga.

En ambos videos se observa que los adultos a cargo no están presentes en el momento adecuado y por tanto no apoyan a los niños en la solución de los problemas que emergen ante agresión y ante sensibilidad extrema de quienes protagonizaron la situación.

De antemano se agradece su gentileza y disposición, haciendo cualquier tipo de comentario, les saluda atentamente

Lilian Narváez Prosser

Instrucciones:

Marque con una X la opción que considere adecuada. Si tiene alguna sugerencia u observación, por favor regístrela.

Categoría	Subcategoría	ITEMS en proceso de mejora	ACEPTADO SIN MODIFICACION	ACEPTADO CON MODIFICACION	RECHAZADO	OBSERVACIONES
		Apertura: Presentación de los integrantes del Focus Group ¿alguien necesita algo antes de comenzar el conversatorio?				
Resolución de Conflictos	Contexto del Conflicto	1. ¿Cuáles son las características de dicho video, que a tu juicio, la tipifican como conflictiva?				
		2. Según el video, ¿Por qué creen que los niños estaban conflictuando?				
		6. ¿Qué estrategias creen ustedes que podrían haber trabajado las educadoras para solucionar este conflicto?				
	Estrategias Basadas en el Castigo Estrategias Basadas en el Diálogo	7. ¿Cuáles son las estrategias que han sido efectivas en este conflicto.				
		8. ¿Qué estrategia utiliza usted en situaciones similares?				
	Actuar pedagógico /propuesta de mejora	1. ¿Han vivido ustedes una situación conflictiva similar?				
		2. Luego de un conflicto, ¿otorgan un espacio para profundizar respecto de su actuar en dicha situación?				
		3. Después del conflicto, ¿comparten dicho episodio con otros profesionales y padres de los niños implicados?				

		4. ¿Qué piensan sobre los episodios críticos y/o conflictos que comúnmente se presentan en los niños de hoy?				
		5. ¿Creen que algún reglamento de convivencia previene los conflictos de los niños?				
		6. ¿Qué acciones mejorarías de las estrategias implementadas en el video?				
	Formación y perfeccionamiento	1. ¿Cómo educadora que nos falta para asumir la temática en el aula?				

Anexo N° 10

Transcripción de Focus Group

Participantes.

Caso 1: Dos educadores de párvulos evaluados como Destacado por el MINEDUC.

Caso 2: Dos educadores de párvulos evaluados como Competentes por el MINEDUC.

Caso 3: Dos estudiantes en Práctica Profesional de la carrera de Educador de Párvulos.

Caso	Intervención	Párrafo
Moderador	<i>Buenas tardes a todas, ya me conocen, mi nombre es... y lo que pretendo investigar está relacionado con el conflicto en el aula y principalmente con la forma en que ustedes lo abordan. En este contexto es que la primera parte de este encuentro, se focaliza en observar videos, qué características tienen, cómo se le puede denominar a la situación registrada, es decir, como lo conceptualizan ustedes, cómo lo definen y de esta forma, ir registrando sus opiniones. Aquí, quiero que generemos ciertas ideas que se pueden discutir acá y por tanto, ahora las invito a opinar voluntariamente. Bienvenidas.</i>	1
Caso 1b	<i>A ver...yo por lo que vi en el video de la colega (1b) por ejemplo, vi que el conflicto se produjo, porque dos niños entraron al aro y ella, le dijo al niño que esperara, al chiquitito que se pudo a llorar. Entonces, siento que ahí se provocó el conflicto, no sé, cómo que siento que se sintió menoscabado, y por eso se fue al rincón y surgió el llanto, a diferencia de los otros, los que se pegaban ahí, que fue como una silla, pero siempre es como por algo, siempre es como que todos quieren eso y eso es lo que provoca el conflicto.</i>	2
Caso 3b	<i>Siempre hay un punto de encuentro, donde emerge el conflicto.</i>	3
Caso 1b	<i>Exacto, sí, por lo menos lo miro y creo que es por eso</i>	4
Caso 3a	<i>En el primer video que vimos, el conflicto no fue provocado por los pares mismos, sino que fue un tercer elemento el que influyó dentro del conflicto y en el segundo video se puede ver, se puede decir, la autonomía que tienen ellos mismos para resolver el conflicto o quitar el elemento de conflicto para que ya no se produzca.</i>	5
Caso 3b	<i>Yo sé...me fijé con atención en ello.</i>	6
Caso 1b	<i>Sí, es que así como a simple vista no vi el conflicto.</i>	7
Caso 3a	<i>Lo que pasa es que atrás hay dos niños que se están pegando, un niño y una niña, uno le manda así como por el lado, el otro le manda más fuerte, pero así todo como por debajito y ahí entra en este caso mi compañera (caso 3b) a decir ¿qué está pasando aquí? y ahí no faltó la tercera niña, que siempre hay uno que sabe toda la cosa que pasó. A veces, uno le pregunta al niño como involucrado y viene otro atrás, no mire tía pasó esto y ahí uno sabe lo que pasó realmente y ahí le preguntó a la otra niña y ella le dijo no, ella le estaba pegando a él y le dice fue así y todo. Entonces, ese fue el conflicto, que se estaban pegando ¿por qué? no sé, pero algo, seguramente fue un juego medio brusco.</i>	8
Caso 2b	<i>Puede ser, pero yo en cambio lo veo más como un juego, o sea no un juego muy correcto que digamos, pero lo estaban haciendo como a modo de yo te doy uno, tú me das otro, así uno y uno y ese fue el</i>	9

	<i>conflicto del video que se entiende muy bien.</i>	
Moderador	<i>Ahora, más allá del tercer objeto que ocasionó el conflicto, que otras características podemos observar, quizás más allá del video, en relación a la experiencia que tienen del conflicto.</i>	10
Caso 1a	<i>A ver, si yo hago un análisis general de todos los videos, yo anoté algunos elementos, por ejemplo, disposición de mobiliarios, la disposición de materiales, instrucciones claras, diversidad de materiales y actividades. Pensando en este chico de los aros que quedó solo, y eso depende netamente de la educadora como para evitarse ciertos conflictos ¿a qué me refiero? hay que tener los elementos.</i>	11
Caso 1b	<i>No solo los elementos, sino además la cantidad necesaria.</i>	12
Caso 3a	<i>Sería bueno que cada educadora planificara pensando en estas posibles situaciones.</i>	13
Caso 1a	<i>Claro, los insumos pedagógicos y las instrucciones muy claras, ¿por qué? porque obviamente con la edad que trabajamos nosotros, atendemos a niños con ciertas características de desarrollo y entre esos está, este pensamiento un tanto irreversible aún y también con esta marcada característica del egocentrismo, que es una conducta que tenemos que trabajar por muchos años, sobre todo en educación parvularia.</i>	14
Caso 2a	<i>Yo, la verdad simplemente veo niños normales ahí, que están poniendo en práctica su autonomía, su independencia y tratan de salvaguardar sus intenciones y sus deseos de poder ser dueños de un material, de un juguete en el caso de este chiquitito.</i>	15
Caso 3a	<i>Yo no lo llamaría conflicto, o sea, se genera un conflicto, porque se desconocen las causas, entonces, se ven dos niños que pareciera que pelearan y luego se transforma como en juego y resulta hasta divertido a los ojos de los adultos. Siempre hay un observador, entonces, yo creo que eso también es importante, recopilar información, no sólo de la visión que uno tiene y no sólo la visión de los adultos, sino también la visión de los niños.</i>	16
Caso 3b	<i>Yo, siempre le pregunto a los niños.</i>	17
Caso 2a	<i>Claro, esto es igual que leyes, que el tema de los abogados, porque yo creo que los niños tienen también sus amistades, tienen inclinaciones y, a veces, defienden al que más quieren o al que más pueden, etc. Yo creo que para estar inmerso en el conflicto hay que manejar una serie de variables y que resultan tan difíciles de repente, para nosotras como educadora, pero que hay que tener una mirada más bien general.</i>	18
Caso 1a	<i>Lo otro es conocer a los alumnos que tiene, porque muchas veces, se etiquetan a los niños y no es la idea, pero sí, también, nos olvidamos que nosotros podemos conocer ciertas características de nuestros alumnos, los que sabemos que son derechamente hiperactivos, los niños que son más retraídos, los que tienen problemas familiares, los que tienen su autoestima baja, etc.</i>	19
Caso 2b	<i>A mí me parece que eso es bastante complicado, no es fácil, pero uno tiene que poder poner al servicio todos estos elementos... eso yo creo de los videos en general, no deteniéndome tan en lo particular.</i>	20
Moderador	<i>Tú no estás muy de acuerdo en que sea un conflicto como tal, pero pensemos...</i>	21
Caso 1a	<i>Mira, yo creo que hay conflicto cuando hay agresión, mira cuando hay</i>	22

	<i>diferencia de ideas o de opinión. En esta misma conversación, podemos generar un conflicto a través de la diversidad de opiniones, pero ¿cuándo me preocupa sobre todo con los niños?, cuando hay agresión, verbal o física. Creo que ahí uno tiene que centrar mucho más la atención y la agresión verbal y también el acuerdo de que el medio en que están los niños, por lo que ella decía, se le pregunta a un tercero, porque no estuvimos ahí cuando surgieron.</i>	
Caso 2a	<i>En el caso de la agresión física es evidente, uno o varios nos damos cuenta que hay un empujón, un golpe, hay intención de provocar un daño en el otro y, a veces, tenemos alumnos, que no miden su fuerza, que son hiperactivos, que son más bruscos. Por eso, yo miro las características, pero retomando la idea, yo creo que eso sucede cuando hay agresión, hay que abordarlo y abordarlo con todas las partes.</i>	23
Moderador	<i>Entonces, aquí en el grupo, me gustaría saber que opinan respecto de las características del conflicto o hay opiniones distintas a la que dice la colega.</i>	24
Caso 3b	<i>Yo creo que hay un factor importante es la educadora, porque nos centramos en los niños, por ejemplo, en los aros, hay algo que pasó. Si yo veo que queda sin aro y hay un conflicto, trato de solucionarlo de alguna manera, que ninguno de los dos quede, el que quedó adentro, porque igual dijo es mi aro. Los niños reaccionan, entonces dijo mi aro y otro niño dijo pucha quedé sin aro y se puso a llorar ahí, solo, triste y abandonado.</i>	25
Caso 2b	<i>Claro, yo como educadora, simplemente busco al niño que yo sé que va a compartir el aro, entonces yo voy y le digo: compartan ustedes el aro y busco al que es más su amigo y sé que lo van a hacer perfecto, porque a mí me ha pasado eso en otras situaciones, entonces, de repente yo sé quién es más bueno para ceder o no.</i>	26
Caso 2b	<i>Entonces, yo creo que ahí, el factor importante es la educadora, porque en ese momento hay alguien que está observando el conflicto y generalmente esa es modelo, el adulto que está ahí y que siempre ellos van a acudir a la persona...tía mira esto, entonces, ahí uno tiene que estar con todos los sentidos.</i>	27
Caso 3b	<i>Bueno, pero eso no es una resolución tampoco, ya que recuerdo una vez, en un electivo de convivencia, el conflicto se resolvía cuando ambas partes quedan conformes, de alguna manera, pero si una de las dos partes queda trastocada, entonces, el conflicto va a seguir estando, el niño va a quedar ofuscado, va a tener otras actitudes más adelante, y los niños, en ese aspecto, son bien sentimentales en eso. Entonces si uno lo pasa a llevar en algo, a veces algunos son orgullosos, y ese caso me dejó como marcada ese niño ahí solo.</i>	28
Caso 1b	<i>Yo creo que la mayoría de los conflictos, cuando son chicos, como ellos están en la etapa del egocentrismo, cuando sienten un poco invadido su espacio y de repente, se invaden no porque quieren ir, pero si un niño dice ésta es mi silla y otro niño igual quiere esa silla, entonces, el conflicto es la silla, es el elemento y creo que ahí es donde, justamente lo que tú decías, hay que tratar de que ambos queden contentos, ya sea entregando otra silla a alguno de ellos o sino, simplemente quitándoles la silla.</i>	29
Caso 3b	<i>Hay que tener opciones.</i>	30

Caso 2b	<i>Exacto.</i>	31
Caso 1a	<i>Igual considerar la resolución del conflicto con el colectivo de niños, porque uno tiende a resolverlo sola o que los resuelvan las partes, pero a veces, es conveniente involucrar no sólo para resolverlo, sino a modo de modelo, para los demás niños, cuando no están los adultos, porque eso es lo que nosotros tenemos que hacer como educadoras finalmente, enseñar a nuestros alumnos a cómo resolver los conflictos, ya sea en el entorno familiar, en el aula, etc.</i>	32
Caso 3a	<i>Quizás, por ejemplo en eso, preguntarle a los demás niños qué podemos hacer si tenemos un problema, le falta una silla ¿qué se le ocurre a usted?, capaz que alguno diga, sentémonos todos como indios y no trabajemos con las sillas y así estamos todos iguales o en el caso de un material o de los aros, tía, podemos trabajar los dos, trabajemos de a tres, trabajemos matemática activa, involucrarnos todos.</i>	33
Caso1a	<i>Yo creo que eso va a depender mucho también de la experiencia de la educadora, de las habilidades, tenerlo muy claro, hay conceptos de vida, hay cultura filosófica, sociológica, psicológica, sociales, no sé y porqué yo hablo del colectivo, porque yo creo que estamos en una sociedad con ciertas características. Hoy en día, yo creo que se está deteriorando más y me refiero al respeto por el otro, a la convivencia y el valorar al otro, entonces, precisamente es para que nuestros niños también puedan retomar esto y aprendan que para vivir y para convivir es necesario el otro.</i>	34
Caso 2a	<i>Es que viven en comunidad, en sociedad.</i>	35
Caso 1a	<i>Si, poseemos el instinto gregario, entonces eso tenemos que trabajarlo.</i>	36
Caso 1b	<i>Pero sabes, eso depende de las familias, por ejemplo, yo tengo niños muy vulnerables, ellos van al combo, son mañosos, porque están acostumbrados a ver en sus familias, a sus papás que pelean, ven peleas entre vecinos, bandas... entonces, para ellos es como el patrón de comportamiento ante un conflicto, entonces hay que ser capaz de revertir cuando son chicos.</i>	37
Caso 3b	<i>Es la normalidad para ellos.</i>	38
Caso 2a	<i>Yo me saco el sombrero por las educadoras que trabajan en sectores tan vulnerables, porque toda la teoría que una pueda tener, resolución de conflictos, concepto de sociedad, o lo que yo quiero tener del día a día, trabajar con los padres que vienen saliendo de una condena, donde la drogadicción está instalada, donde la prostitución también es parte de la vida de ellos, es sumamente complicado. O sea, yo creo que pasa por una convicción personal de ser educadora o de trabajar en educación en general.</i>	39
Caso1b	<i>Todo esto es un trabajo que tú lo haces, o sea, como que te vas acostumbrando a trabajar con este tipo de familias, pero sabes lo que haces allí, porque en la casa, cuando salen de la puerta hacia allá, cambia la cosa y vuelven a su círculo, entonces, uno trata de que por lo menos entienda que hay formas de resolver el conflicto, de diferentes formas, pero que en realidad, sabemos que al final, caen en lo mismo, importa mucho salir del círculo vicioso, que se va dando en su familia, el medio donde ellos se desenvuelven, lo que uno quiere es sacarlos, rescatarlos.</i>	40
Caso 2a	<i>Es que quizás, lo que hay que hacer es entregarles las herramientas</i>	41

	<i>necesarias para que él pueda tener conocimiento de lo bueno o lo malo y después, va a ser capaz de tomar sus propias decisiones, entonces, al menos, se habrá cumplido con la función de haberlo formado tal vez con las normas o valores que están socialmente aceptadas.</i>	
Caso 1b	<i>Y eso es lo importante que están socialmente aceptadas porque ¿sabes qué pasa?, que por ejemplo, para los míos el robar es normal, es parte de la vida, para uno no, y eso es lo que uno trata de inculcar, pero al llegar a su casa es parte del día a día.</i>	42
Caso 1a	<i>Ahí, son otros conceptos de la violencia simbólica, por ejemplo, y es netamente replicar el entorno cultural de cada niño, el respeto por su entorno, porque hay niños que tienen cortada el agua, 3 o 4 días en su casa y llegan sin lavarse y, a veces, se incurre en que ¡huy! el olorcito y el agüita y la ducha y en voz alta. Entonces se desconocen las problemáticas de los alumnos y se ejerce cierta violencia simbólica, que no se manejan.</i>	43
Caso 3a	<i>Hay que considerar eso, de los padres que roban, es parte de su medio, ahora, lo que uno tiene que hacer es mostrar otros caminos, o sea, si pretendemos producir cambios, yo creo que uno no puede quedarse de brazos cruzados nomás. Si uno eligió la carrera de educación, es justamente para eso y de que desgasta, desgasta y somos seres humanos y obviamente que, a veces, bajamos las manos y nos bajoneamos, porque necesitamos del entorno familiar, de las colegas y de todo el mundo para retroalimentarnos y poder seguir funcionando.</i>	44
Caso 1b	<i>Aparte que los niños ahora son diferentes y lo otro que tiene que ver con la familia, los papás ahora los dejan ser, no ponen ninguna norma. Yo he tenido apoderadas, mamás, que no les tienen ninguna norma, yo tengo niños que ven monitos hasta que les da sueño y al otro día se están quedando dormidos y yo les digo que no, que tienen que dormir.</i>	45
Caso 2b	<i>Te fijas, ahí tocamos otro tema de conversación que son los medios de comunicación y de cómo influye en la resolución de conflicto. Estaba pensando en el caso de un chiquito de 4 años y nosotros tenemos ciertos protocolos de funcionamiento en el colegio, lo llevamos donde la orientadora, y le contó que la tía, le había enseñado a defenderse, por lo tanto la responsable de que él golpeará era yo, y después le dijo y la verdad es que estoy súper cansado ya de estas cosa, ¿pero, por qué? ¿qué te pasa?, no, es que en mi casa hay puras discusiones, mi papá con mi mamá, y la orientadora ¿en serio?, pero por qué, es que es un secreto y ¿me lo puedes contar?, lo que pasa es que mi papá se disfraza de mujer y le saca la falda y los tacos a mi mamá y mi mamá lo reta y se enoja. Porqué cuento esto, porque el chico ve al Quique Morandé entonces, en su cabeza es algo normal que el papá se disfrace de mujer... entonces, lo incorpora como solución a todo lo que él estaba viviendo y la tía le enseñó autodefensa personal y el conflicto que tenían acá era porque el papá se disfrazaba de mujer. Entonces, tenemos ahí que los medios de comunicación también están incidiendo.</i>	46
Moderador	<i>Han tomado factores culturales, familiares, los temas de comunicación, etc., como factores que van influyendo en esta serie de conflictos que van generando en el aula, tú hablaste, un poco, de las normas, a ver, que podrían contarnos.</i>	47
Caso 2b	<i>Me noto diferente cuando trabajamos las normas, las reglas de oro y las vamos consensuando con los niños ¿de qué manera? a ciertos</i>	48

	<i>conflictos, por ejemplo, a las peleas ¿cómo lo podemos resolver? lo vamos consensuando, en la pared hay dibujos, están las normas para que ellos también lo puedan observar y todo, pero igual se generan y yo aprovecho esas instancias en que se generan los conflictos, porque hay niños que van a buscar la tabla y todo para demostrar que están faltando a la norma, pero ahí manejamos ciertas estrategias para la resolución de conflictos. Además, también pidiéndole a ellos, cómo pueden resolverlo y me ha dado resultado con una niñita que siempre resolvía el problema llorando, o tiraba la silla, era una cosa terrible, un día que no lloró, me dijo tía tengo un problema, yo aproveche esa instancia, hice callar al resto del curso para demostrar este avance en ella y fue disminuyendo. Cuando me grabaron no me gustó para nada como pasó la situación, porque hubieron dos conflictos, entonces yo me fui a uno, pero había otro y después yo vi en el video que el niño me quedó mirando y yo me fui para otro lado y después, yo me sentía mal, como que meditaba, quizás en que otra oportunidad había pasado eso.</i>	
Caso 2a	<i>En realidad lo que tú dices pasa harto por uno, ser bien observadora y manejar un poco esta situación de cuando se genera un conflicto o cuando también es un juego, porque en psicomotricidad, el profesor igual hace competencia de aros y el que quedó fuera como que va perdiendo y no es un ganador. Hay niños que no les gusta eso, pero a lo mejor, al enfrentarse a eso, después, va a comprender ¡ah! pero este es un juego, entonces, este conflicto que fue un día, quizás, más adelante ya no lo va a ver como un conflicto, va a ir madurando.</i>	49
Caso 1a	<i>Son las normas a través del juego.</i>	50
Caso 2b	<i>Claro y, a través, del conflictos, o sea, los niños, como que van observando.</i>	51
Moderador	<i>Ustedes también han observado cambios en el conflicto a través del tiempo, lo que era ayer, si pensamos en 5 años atrás, era distinto el conflicto a lo que es hoy día ¿han aumentado, han cambiado, hay distintas formas, distintos tipos?</i>	52
Caso 2b	<i>Yo encuentro a los niños más agresivos ahora.</i>	53
Moderador	<i>¿Qué creen ustedes?</i>	54
Caso 2b	<i>Lo mismo de la televisión ahora, yo creo aporta sus puntos importantes.</i>	55
Caso 1b	<i>Ese es el problema, que ven programas que de repente no son para ellos y eso... Quique Morandé.</i>	56
Moderador	<i>Y ¿cómo creen ustedes que esto va influyendo en el conflicto, por ejemplo? pensemos en los medios de comunicación, cómo esto influye en el aula del niño.</i>	57
Caso 3a	<i>La imitación.</i>	58
Caso 3b	<i>El niño replica lo que ve, si él ve en un programa que la agresividad que se da como algo normal, él lo va a reproducir en su hogar o en su sala de clases con sus pares también.</i>	59
Caso 1b	<i>También, yo siento que repiten un poco lo que ven, incluso hay monos animados que son tremendamente violentos y aparte de eso, replican también lo de sus familias. Bueno, hay diferentes tipos de familias ahora y las mías son todas especiales, y ellos siguen los modelos, por ejemplo tengo un chiquitito, el Stefano, que es hermoso mi chiquillo, impecable, todo, pero tiene problemáticas terribles, de hecho su mamá que es jovencita está presa, la abuela salió hace poquito y el papá recién salió</i>	60

	<i>estos días. Terrible, todos cabros jóvenes y droga, entonces un día iba a dejar no sé qué cosa y dijo “¡NO!” y estaba alegando con una de las niñas y yo le dije ¿por qué tú le gritas a tu compañera, Stefano? ...pero es que a las mujeres hay que gritarles y ¿quién te contó eso? mi papá pu, le grita a mi mamá. No, le dije yo, a las mujeres hay que tratarlas bien, porque somos delicadas, femeninas, etc. Sólo tengo tres niñas en el curso, los demás son puros hombres, entonces, de esa manera me doy cuenta yo que ellos replican los modelos que tienen.</i>	
Moderador	<i>Ustedes creen que respecto a lo que están hablando se relaciona la vulnerabilidad con los conflictos.</i>	61
Caso 1b	<i>No necesariamente, yo creo.</i>	62
Moderador	<i>¿A ver? eso me gustaría que me explicaran un poco, porque se están como ubicando ahí.</i>	63
Caso 3b	<i>Yo creo que la resolución de conflicto no pasa por la vulnerabilidad, cruza todos los estratos.</i>	64
Caso 1a	<i>Yo creo que lo situamos ahí de acuerdo a nuestra experiencia, pero recordando cuando empecé a trabajar fue en una sala cuna bastante conocida con lactantes mayores, entonces, quiero hacer una comparación de los padres, yo recuerdo que a los niños los llevaban con pijama y no los dejaban y ¿por qué lo menciono? porque yo creo que aquí también hay un cambio en los roles como padres. Quizás tuvimos padres que eran bastante autoritarios, pasamos a estos permisivos, laissez faire, pero en este afán de escuchar, que también está relacionado con las comunicaciones, pero de escuchar mal entendido, donde todo lo que dice el niño es valorado, pero también mal entendido, es donde se ha trascendido esta transgresión de normas, las faltas de respetos, el no ser capaz de escuchar realmente.</i>	65
Caso 2a	<i>Si bueno, eso es verdad, ya que se le escucha solo a los niños ¿y los padres? tienen voz, pero no voto, en donde, lo que ustedes plantean, los sectores donde ustedes trabajan, o sea, no hay normas de funcionamiento, ahí es la ley del más fuerte y del más débil, entonces no hay normas de funcionamiento.</i>	66
Caso 3a	<i>Igual, en los niveles socioeconómicos también más altos, se dan los conflictos de tipo familiares, que están las separaciones, los divorcios, el maltrato hacia la mujer y los hombres, está este lenguaje, tal vez, un tanto soez, donde se comunican las personas y también incide en la vida de los niños. Lo digo, porque hace muy poco estuve en Santiago, de visita en una casa maravillosa, 5 autos en una casa, para que ustedes se hagan una idea, y la verdad es que habían tres niños que la única norma clara que tenían es que tenían que estar a las 8:30 acostados, pero el resto del día, saltaban por los sillones, no dejaban hablar a los adultos, yo estaba pero descolocada, callada, porque no era mi casa y se suponía que iba a estar un día solamente ahí.</i>	67
Caso 2b	<i>Claro, pero eso se da en todos los medios ¿ya? está teñido de otras cosas, el lenguaje tal vez, creo yo, para relacionarse, ni siquiera para resolver, sino para plantear el conflicto, va a variar también de acuerdo al estrato socio económico, al nivel educacional de los padres, porque son el modelo ¿cierto? y obviamente que la deprivación cultural que tengan los niños, yo creo que esos son elementos que tenemos que considerar en el análisis.</i>	68

Moderador	<i>Eso podemos entenderlo como factores que van influyendo en estos conflictos de los niños ¿cierto?, ahora me gustaría que se focalizaran en los tipos de conflictos y las características, pero desde su experiencia, porque ya se habló un poco del video, de sus prácticas pedagógicas, qué es lo más reiterado que han visto y puntos de encuentro que tengan en grupo y otros de desencuentro, porque ha habido como conceptos distintos de conflicto.</i>	69
Caso 2b	<i>Yo creo que una de las más recurrentes es el asunto de compartir algún elemento, yo quiero utilizarlo y otro compañero también y no hay un punto de que uno diga ya, yo voy a compartir y lo voy a utilizar después, no, los dos quieren utilizarlo, pero también existen otras situaciones, en que tal vez, pueden ser conflictos que incidan otras partes que, por ejemplo, una niña que tenga una discusión con otro niño por algo que hizo otro, también se puede dar esa situación.</i>	70
Caso 3b	<i>Se quitan cosas.</i>	71
Caso 1b	<i>Yo creo que es por la etapa en que están los niños, yo creo que eso influye un montón y son egocéntricos totales, entonces si yo vi este vaso y lo voy a tomar y justo vino el otro me lo tomó, era parte mío, o sea, yo lo vi primero, entonces yo creo que ahí parte un poco en los más chiquititos.</i>	72
Moderador	<i>Pero hablaron de la agresión física, hablaron de esas características.</i>	73
Caso 3b	<i>Sí, es que el conflicto en sí mismo, en este caso, es que ambos quieren algo y la manera de resolverlo es que si tú no lo sueltas, yo te voy a pegar y ahí se dan entre los dos.</i>	74
Caso 1b	<i>Es que no tienen la capacidad de decir, ya juega tú y después me los prestas a mí.</i>	75
Caso 3b	<i>O juguemos los dos ¡no!</i>	76
Caso 1a	<i>Es que eso es antinatural</i>	77
Caso 1b	<i>Es que son niños, yo creo que es parte de la normalidad ¿sabes?</i>	78
Caso 3b	<i>Algunos van a acusar</i>	79
Caso 1b	<i>¿Sabes cuál es el problema? yo creo que si nosotros no aprendemos a enseñar a estos chicos, formas de manejar el conflicto a futuro, se vuelven complicados, o sea, cuando son grandes ya ahí empieza el problema.</i>	80
Caso 3a	<i>Claro, si yo peleo por un material y le pego y nadie me dijo que eso estaba mal, o sea, a futuro yo voy a resolver los conflictos así, porque esa es la manera que lo resolví primero y voy a seguir así, porque nadie me ha dicho nunca que eso está mal.</i>	81
Caso 1a	<i>Yo le agregaría otro elemento que es la hiperactividad, los niños con esta patología generan conflictos por sus características personales, son ellos los que quieren el juguete primero, son ellos los que están parándose, empujando, dando vueltas por la sala, pasando a llevar a compañeros, el pasar a llevar como accidente genera conflicto, genera una respuesta, entonces lo digo, porque los cursos hoy en día tienen el 20%, el 25% de un curso con hiperactividad.</i>	82
Caso 3a	<i>Cierto y esto se dan en todos los niveles socioeconómicos, entonces yo creo que es un factor importante, también dentro de lo que produce los conflictos dentro del aula, las características de estos niños son etiquetados por los mismos compañeros, y refuerzan las conductas en ellos al etiquetarlo como el desordenado, el peleador, el que molesta, el</i>	83

	<i>que no deja hablar, el que no escucha, etc.</i>	
Caso 1b	<i>Y aparte de eso, hay muchos que siguen estos modelos y al final si eran 2 hiperactivos, pero hay 5 como que los siguen y generan más inquietud, desorden, que se yo.</i>	84
Caso 2b	<i>Pero igual en esta era, la maternidad ha bajado bastante, entonces un año se puso muy difícil y me di cuenta que 16 eran hijos únicos, porque todos querían mandar al mismo tiempo. Entonces trabajé hartó con los apoderados lo que era el síndrome del niño emperador, querían todo al mismo tiempo, me tiraban la ropa, todos querían ser escuchados, era muy difícil, me costó bastante, tenía que trabajar en escuela de padres, todo lo que eran las normas y ahí me sorprendí porque cuando comencé el taller les pregunté ¿quién de ustedes le tienen normas a sus hijos? y nadie le tenía normas a sus hijos. Por todo esto, me costaba mucho iniciar las clases, que me escucharan, que no sabían respetar al otro cuando hablaban y como que ahí, los padres me comprendieron que era muy difícil realizar las actividades, que los niños no sabían esperar y menos prestarse cosas.</i>	85
Caso 3a	<i>En cambio, a veces, las niñas son más comprensivas, más solidarias, como que intentan resolver el conflicto prestándole, ¿cierto?, ellas son capaces de tú primero y tú después.</i>	86
Caso 3b	<i>Es que no usan tanto la fuerza brusca, es como que se sienten mal, algunas lloran, otras no, son más de acusar, a veces, a mí me pasa eso, allá en el jardín, las niñas igual son muy de acusar, me quitó este palito y yo le digo, dile tú que te devuelva el palito, yo no voy a ir a que te devuelva el palito, anda tú y dile: me puedes pasar mi palito por favor entonces, es como que son muy acusetes, o sino los niños son de que ellos no te van a decir, sino que se pegan al tiro nomás, un combo.</i>	87
Caso 1b	<i>Las mías ¿sabes qué? yo tengo 3 niñas y son de tía, sabes qué y viene así como llorando, dice que no va a ser más mi amiga, a ver, vengan, ¿tú eres amiga o no?, ¿son buenas amigas?, ¡son buenas amigas!, ya listo y se solucionó el conflicto.</i>	88
Caso 1a	<i>Lo otro son las pertinencias pedagógicas, ¿a qué me refiero con esto? muchas situaciones se originan por la poca pertinencia de una como educadora al planificar y al llevar a cabo en el aula, las experiencias de aprendizaje. Estaba pensando sobre todo en los niveles NTI porque hay una sobre exigencia a escolarizarlos, entonces, los niños se ven sometidos no sólo a normas, sino que también a exigencias de tipo motoras a veces, que no corresponden a la edad, por eso lo digo, entonces genera en el niño una baja autoestima y donde los otros que la tienen un poco más elevada, abusan de ellos, etc.</i>	89
Caso 2a	<i>Oye, pero en ese caso, ni siquiera los resuelven sino que quieren escapar del conflicto, no hay resolución de conflicto, ahí hay una forma de escape de un conflicto.</i>	90
Caso 1b	<i>Yo soy de un colegio municipal y tenemos un tremendo problema de baja matrícula y los apoderados comienzan a llevarse a los niños a colegios particulares subvencionados, porque les exigían, los niños salen leyendo tía, los niños aprendieron... es que sabe... entonces ¿qué pasa?, nosotros trabajamos como me enseñaron aquí en la Universidad, de que al niño había que estimularlo, motivarlo, desarrollarle las funciones básicas, previas a la escolarización y ¿sabes a lo que hemos llegado? a escolarizarlos.</i>	91

Caso 2b	<i>Eso nos pasa a todas, porque yo digo que ahora, en este momento, nosotros estamos tratando de ser parecidos a los colegios particulares subvencionados, donde poco menos que ya los niños tienen que escribir a manuscrito, el nombre a fin de año, porque es la única manera de nosotros tratar de atraer gente, matrículas y que no se nos vayan.</i>	92
Caso 1a	<i>Pero ahí el ministerio de educación también tiene su cuota de responsabilidad, por varias razones, una: están los aprendizajes claves de la famosa ley SEP con los cuales tú tienes que rendir para que te puedan dar los ingresos y tener un nivel de porcentaje de logro, entonces, obviamente, tanto colegios particulares, subvencionados como municipalizados si les llegan estos recursos tienen que cumplir y, entonces, el tema de la matrícula, yo la verdad es que ahí me declaro como incompetente al análisis.</i>	93
Caso 2a	<i>Sería bueno saber, porqué han emigrado a los colegios particulares, yo creo que con el afán de pertenecer a otro nivel sociocultural y no tener conciencia de esta identidad que nosotros necesitamos generar, no existe y quizás también ahí, hay un foco y, tal vez, nuestros planes debieran estar enfocados a generar identidad en nuestros alumnos, de acuerdo a su medio donde pertenecen, para así valorar de donde somos.</i>	94
Caso 1b	<i>Y sabes tú, el SIMCE, todos trabajan en ese afán y ¿por qué nos exigen ahora desde pre-básica a primero medio, que esto, para el SIMCE? y si el SIMCE es bueno, tu colegio es bueno, piensa tú que hasta el año pasado, estaba ese famoso semáforo, donde si tu colegio aparecía en amarillo o en rojo, los papás se los llevaban, entonces cuál es el afán, trabajar para que todos los niños vayan a segundo...</i>	95
Caso 2b	<i>El Ministerio de Educación entregó también, texto de estudio y que venían con una modificación, y ¿por qué? porque los énfasis estaban dados en los aprendizajes claves de matemática y lenguaje, de acuerdo a los requerimientos de la ley SEP, por lo menos en educación parvularia que tiene que ver con los tres ámbitos de formación de los niños, y se considera como un punto valioso la formación personal y social. De hecho, las unidades técnicas están enfocadas en algo súper innovador, la pauta de evaluación de NT1 y NT2, entonces ahí están los aprendizajes claves de acuerdo al nivel, lo que se desconoce y aunque uno les explique, es que uno trabaja con la proyección de eso y con el nivel de logro del grupo o más personalizado, entonces yo siento que es una ventaja para nosotros, ahora si se van a enfocar en los aprendizajes claves de esa pauta, ojala sea así.</i>	96
Moderador	<i>Bueno, estamos cerrando la primera parte y ahora, vamos a entrar a la segunda etapa, en cómo nosotros solucionaríamos este conflicto, o sea, las estrategias que utilizamos y así vamos compartiendo nuestras experiencias y qué reflexiones también yo hago después que observo un conflicto. Pensemos en el video del niño del aro, entonces, como una pregunta para inyectar algunas ideas ¿cuál creen que son las estrategias efectivas para resolver puntualmente ese caso?</i>	97
Caso 2b	<i>Yo creo que una de las estrategias, primero, es cuando yo voy a realizar una actividad, es darme cuenta de la cantidad de niños v/s el material que necesito utilizar, o sea, la distribución debe estar de tal manera que yo no deje sin material a un niño. O sea, hay que ponerse en el caso de si a uno le pasara algo así.</i>	98

Caso 2a	<i>Concuerdo con la colega, porque lo primero sería haber tenido el material necesario, o sea como estrategia la planificación previa a la actividad, tomando en cuenta 2 factores, niños, materiales, todo lo que voy a utilizar, ahora siento que si pasó eso, a lo mejor, debería haber buscado otra solución, o sea, yo no me di cuenta, haber tomado al niño y decirle ya vamos los dos juntos, mira vamos pasando por otro aro, de un compañero.</i>	99
Caso 3b	<i>De repente ¿quién quiere compartir el aro con Juanito Pérez?... ¡yooo!</i>	100
Caso 1b	<i>Claro, o ¿con quién te gustaría a ti compartir el aro? y el que él busque un amigo, compañero, que se yo.</i>	101
Caso 3b	<i>O un refuerzo positivo, no sé con un niño, ya el niño quiso compartir, muy bien, mira no sé un premio x, carita feliz, ya un timbre o no sé...de repente se usan distintas cosas, entonces los demás observan eso, o sea, se dan cuenta de que uno tiene recompensa cuando uno hace algo, que está haciendo un bien a otra persona, yo creo que en este caso, si no hay más aros, lo ideal hubiera sido que él pudiera compartir el aro con otra persona o ir turnado, de repente, ya que uno entre un ratito y después entre el otro y así.</i>	102
Caso 2a	<i>O también pudiera ser que, muchas veces en este tipo de actividades de psicomotricidad o relacionadas a la educación física, los jardines no tienen el material para todos los niños, si tenemos 30 niños, por lo general cuentan con la mitad del material, entonces, una como educadora tiene que tratar de buscar la estrategia antes de poder planificar una actividad, donde primero va a poder hacerlo la mitad del curso y después tratar de acotar el tiempo de espera, que no sea tan largo para que el niño no se aburra y poder darle una instrucción oportuna.</i>	103
Caso 3a	<i>¿Qué hacen mientras están esperando?</i>	104
Caso 2b	<i>¿Trabajar en pareja?</i>	105
Caso 1b	<i>Yo, trabajo en parejita por aro, cosa que me alcance el material.</i>	106
Caso 1a	<i>Esto es más que nada por la experiencia en aula, cuando yo trabajo de forma permanente la psicomotricidad ¿por qué lo cuento? nosotros trabajamos en un proyecto de matemáticas en el colegio y tiene gran parte de su sustento en la psicomotricidad, por lo tanto se trabajan ejercicios rítmicos y corporales de forma diaria, entonces ¿qué pasa?, uno con la música y con los ejercicios bien planificados, teniendo claro para qué son cada uno de ellos. La intención pedagógica dentro de lo que es la psicomotricidad, creo que eso a modo de prevención genera un ambiente distinto para resolver los conflictos o para que se generen menos conflictos ¿por qué lo digo? porque la psicomotricidad me permite mantener contacto corporal con el otro me permite tener este contacto y poder establecer relaciones de confianza con mi par que están dentro de un aula. Entonces la psicomotricidad como forma de resolución de conflictos, y todo esto que genera en términos del contacto corporal con el otro. Ahora tiene que ser planificado y con la intención pedagógica que corresponde, con la claridad que eso tiene. La música, yo creo que aquí nosotras debemos utilizar ciertos elementos, por ejemplo, la pedagogía del buen humor, la música, pero en forma diaria dentro del aula, porque la música a todos nos predispone a tener mejor ánimo y tratar de enfrentar la vida de una manera distinta.</i>	107

Caso 2a	<i>Bueno, como educadora creo que son elementos claves que uno tiene que tenerlos. Hay forma de prevenir y de hacer una forma de vida y también, pensar en estos casos puntuales en que se da el conflicto y qué me pasó a mí, que yo puse atención en el chico que estaba agrediendo o que le quería quitar un juguete al otro, porque conozco sus características, pero se nos olvida en ese minuto que fue agredido y que ya lo dejaron tranquilo, pero nosotros no sabemos qué real impacto produce, entonces, para resolver los conflictos igual hay que considerar a todos los involucrados.</i>	108
Caso 3a	<i>También, la aprobación social hace que las normas se consoliden, entonces cuando yo socialmente integro a mis alumnos que son más problema y hago una resolución de conflicto con ellos, después lo resuelvo con todo el curso, por lo tanto, eso favorece la autoestima del niño y tiende a permanecer en el tiempo.</i>	109
Caso 2b	<i>O el mismo, conociendo diversas formas de resolver el conflicto de uno a través de la verbalización.</i>	110
Caso 1b	<i>Por ejemplo, yo en el caso mío, esperamos el conflicto, entonces cuando yo vi que el Agustín fue a sacar ese autito y es un niño bien mañosito, yo dije: aquí se va a producir el conflicto, pero yo traté así de no tomarlo en cuenta, porque él quería que yo le ayudara, entonces, porque ¿sabes qué pasa? que yo mucho tiempo estuve trabajando sola, sin asistente todo el día. O sea, tú vas al patio con los niños, al almuerzo, todo con los niños, entonces era de conversar que somos todos muy buenos amigos, tenemos que respetarnos, compartir, no ser egoístas, ayudar al compañero cuando lo necesita, entonces no se producen muchos conflictos y yo creo que lo he logrado, porque desde que los tomé, como son chiquititos, pequeños, inmediatamente empezamos el trabajo, yo creo que hay que hacerlo y de esa manera uno logra que haya menos, no digo que no haya ningún conflicto, pero son como más tolerantes.</i>	111
Caso 3b	<i>Yo creo que el tema de los niños, no es tanto que no haya conflicto sino cómo se resuelve el conflicto, porque como estamos hablando de estrategias justamente. Yo igual trato de que ellos busquen una manera de resolverlo, porque yo siento que si yo me meto mucho, siempre van a depender de un adulto y a lo mejor, cuando ellos juegan en su casa, con su grupo de amiguitos en su población, no sé, entonces cuando muchas veces se quitan algo van: tía, mira, y yo heee...él peleando una ramita, pero ¿qué paso?. El otro día estaban peleando una ramita, ya le quito uno y otros peleando por una ramita, si ni siquiera era un juguete, era una ramita de árbol y uno era más avasallador, entonces, va y le quitó la ramita, entonces, el otro no es de andar peleando, entonces, huyjj tía, me quitó mi ramita, yo le dije: anda a decirle que esa ramita la tomaste tú y que es tuya y que tú la quieres para ti y si tú la quieres compartir...yo siempre le digo a los niños, si algo él no quiere compartirlo, yo no puedo obligarlo, porque una, a veces, igual comete esos errores de que obliga y ¡compártelo! A veces, uno con sus propias pertenencias o con ciertas cosas uno es más cuidadosa, la profe siempre nos ha enseñado una cosa, o sea, uno a veces, piensa por los niños, entonces ella nos decía, a veces hay comidas que a uno no les gusta, pero a los niños siempre tiene que gustarle todo, si una tiene frío, el niño tiene que tener frío...</i>	112
Caso 3a	<i>A lo mejor, ella no lo quiere compartir y no es porque sea mala, sino</i>	113

	<i>porque lo quiere cuidar, porque la mamá le dijo que lo podía ensuciar, que se yo, o porque tiene miedo a que lo rompan.</i>	
Caso 3b	<i>Bueno, yo le digo, si tú quieres compartirlo bien y si va a generar conflicto, mira mejor guardémoslo. Yo siempre trato de conversar con los niños, tiene que ser mucho como para que yo agarre y regañe, pero yo trato de decir “mira, te lo van a estropear, le puede pasar esto, si quieres compartir, compártelo, sino pídeselo de buena manera, me lo puedes pasar por favor. Ahora, si no quiere, ya yo voy y le digo mira, esto no es tuyo, tú se lo quitaste, no lo pediste... entonces ahí uno trata, y estoy en un nivel heterogéneo, entonces tengo niños de 5 años, 2 y algo y 3, eso, y más encima son niños de campamento igual y entender como decían y también solucionan las cosas gritándose, golpeándose, garabateándose, porque así son.</i>	114
Caso 1	<i>Yo creo que eso es súper bueno, cuando uno conversa y otros pares, de decir mira pucha me pasó esto y yo hice esto, a lo mejor no estuvo bien, pero mira yo también me pasó algo parecido y lo solucioné de esta otra manera, entonces, siento que es súper bueno el diálogo, en pedagogía es súper bueno y la experiencia es la madre de la ciencia.</i>	115
Caso 3a	<i>Y no necesariamente compartirlo, sino que después de uno resolver un conflicto con la estrategia más adecuada de repente, por ejemplo, yo llego a la casa: quizá debería haberlo hecho de esta forma y uno reflexiona, ya si pasa voy a hacer esto y buscando la mejor alternativa para llegar a la resolución y cada vez voy llegando más.</i>	116
Caso 2b	<i>Otra estrategia ya intencionada ya, es a través del cuento, que los cuentos son encantadores para ellos, con todo esto del fomento lector ellos sí que se han enamorado de los cuento, y todo están con la disposición, el de Sendas, que son súper antiguos, pero a mí me gusta porque los niños siempre llegan a una buena reflexión, “amigos de la huerta” en busca del tesoro, ahí se genera harto conflicto con verduras.</i>	117
Caso 1a	<i>Es que ese un programa en prevención de la drogadicción, donde le enseñan a los niños a tener su autoestima más elevada, la independencia, el autocontrol, el saber decir que sí y el saber decir que no, a saber cuidarse de los desconocidos, a tomar decisiones en pos de su bienestar y no forzado por el medio, por ejemplo, está en Internet.</i>	118
Caso 2b	<i>A los niños les digo: ya ahora les cuento los niños de la huerta, en busca del tesoro, entonces, en esta huerta hay 7 personajes, son hartos, cada uno con sus características, hay adultos, hay niños, esta uno que es bien agresivo, entonces yo ahí intenciono, después paro, ¿el pepino estuvo bien en su actitud de empujar al otro o pudo haberle dicho permiso? Y ahí todos dan respuestas, es súper bueno el programa.</i>	119
Caso 1a	<i>Los secretos que no es bueno tener secretos con nadie, solo con tu mamá o papá, es súper bueno.</i>	120
Caso 2b	<i>Bueno buscan el tesoro durante 2 o 3 meses, según lo planificado para el trabajo. Tú, no tienes que hacer nada, leer, aprenderlo y ejecutarlo y adaptarlo, pero a tu realidad y termina en que los niños descubren el tesoro y uno generalmente, el tema lo prepara en una caja de tesoros y un espejo adentro, haces que encuentren el tesoro y se ven reflejados ahí adentro y algunos se emocionan. Bueno, tú sabes que los niños son concretos, entonces igual tienes que tenerle un regalito escondido.</i>	121
Caso 1b	<i>Y ahora, hay una cantidad de cuentos, que ya no son con la agresividad</i>	122

	<i>de, que el lobo se comió a la abuelita, la caperucita, así que ahora vienen más realista, con otras temáticas valórica también súper buenas, donde enseñan que hay que ser tolerante y que la amistad y que se yo.</i>	
Caso 3b	<i>Yo creo que la dramatización es también una buena estrategia, porque por ejemplo, yo soy bien teatrera con los niños, entonces de repente cuando pasa algo yo me tomo de eso, una vez una niña estaba haciendo algo mal y se arrastraba por el suelo y lloraba y nadie la tomaba, entonces ella decía quiero a mi mamá, quiero a mi mamá, entonces yo igual me puse a llorar y yo dije yo también quiero a mi mamá, le decía yo, yo lloraba y le decía mi mamá vive lejos, porque yo soy de Punta Arenas, vive lejos mi mamá y no la puedo tener y todos como que quedaron sorprendidos, hasta la misma niñita, porque obviamente ver a su tía llorando y haciendo berrinche para ellos no es normal y como que todo me quedaron mirando, igual yo soy de cuenta cuentos y de ir haciéndole la mímica y la cosa y Juanito empujaba y yo le hago así al otro y... pero eso estaba mal porque el otro se sintió mal y entonces, como que soy muy expresiva y están todo como mirándome, yo me doy cuenta que prestan mucha atención cuando uno payasea un poco.</i>	123
Caso 3a	<i>Eso es súper y saben que yo... yo lo aprendí de una educadora que yo tuve en una de mis pasantías, ella, todo lo hacía con dramatización y yo me daba cuenta que se les iluminaban las caras cuando su tía era el personaje del cuento, ahí era lo máximo, entonces yo dije no yo igual quiero, aunque uno no lo haga tan bien, pero es una buena estrategia y la utilizo normalmente.</i>	124
Moderador	<i>Estaba pensando que han hablado del rol de la educadora como mediadora, en esta resolución de conflicto, me gustaría que profundizaran en ese rol, que características tendría que tener esta educadora.</i>	125
Caso 2b	<i>Bueno, aparte de manejar estrategias, estar siempre atenta como dijo la colega (1a) a ciertas características de los niños, o sea, hay niños que son más impulsivos, que son más agresivos y, a veces, uno soluciona los problemas con las dos partes, o sea, la resolución queda ahí, que mejor que verbalizarla frente a todo el curso, porque así todos se enteran de la estrategia que utilizamos y así ellos van aprendiendo muchas estrategias o formas de poder resolverlo. Yo cometía ese error, como que me quedaba entre los dos nomas, pero no lo exponía al curso y, uno pedirles también, ¿de qué otra forma hubiéramos podido resolver este problema? Los niños son muy inteligentes y ellos también pueden ubicar otras formas.</i>	126
Caso 3a	<i>Y también es importante preguntar a ambas partes que es lo que le pasa, porque podemos decirle, preguntar primero, ¿qué sucedió?, ¿cómo te sientes con eso?, ¿tú crees que estuvo bien?, ¿tú crees que estuvo mal? e igual es una forma de educar las emociones, porque hasta nosotros los mismos adultos, a veces, estamos muy mal, con muchos problemas y tratamos de escondernos y hacernos los fuertes y estamos transmitiendo lo mismo a los niños. Entonces, lo ideal sería que ellos pudieran expresar lo que les pasa y a partir de eso, ellos van a saber cuál es problema y partir de eso, recién podrían buscar una solución, porque pasa mucho todavía, por lo menos lo he visto en mis pasantías que dos niños pelean por un juguete, se golpean y la educadora dense un abrazo</i>	127

	<i>y ya no pasa nada, entonces, eso no es resolución del problema, es como hacer que no pasó nada y como dejarlo pasar y no se aprende nada del conflicto.</i>	
Caso 1b	<i>Yo creo que mediar no significa que tú tienes la razón o tú, yo creo que lo que hay que hacer, yo creo que hay que buscar cuál fue el problema, que los niños reconozcan y qué hay que hacer...mediar para que ellos logren solucionar este conflicto, buscando la mejor estrategia posible, pero que salga de ellos, no que sea yo quien diga, ya tú estuviste mal y tú estuviste bien, toma el juguete es tuyo, no, yo creo que lo que hay que hacer es todo lo contrario, buscar cuál fue el problema y que ellos resuelvan, llevarlos hacia ese camino.</i>	128
Caso 1a	<i>Yo creo que hay otra arista y es el modelamiento y lo importante de la técnico que trabaja con nosotros, los adultos que están dentro de la sala. Yo prefiero hablar de los adultos, porque uno tiene que ser partner con su técnico y retomo lo que decían de las dramatizaciones, son estrategias que una no puede usar sola, uno tiene que tener otra persona y tener la misma sintonía, y llevarlo a la práctica. Por lo tanto tiene que haber un trabajo en equipo frente a cómo resolver un conflicto, lo otro tiene que ver con las emociones, nosotros tenemos que enseñar a nuestros niños a descubrir sus emociones, sobre todo las reacciones de ira. Cuando suceden estos conflictos donde se quieren agredir o golpear, yo personalmente creo que es un error tratar de solucionar el conflicto al tiro, pero a los niños hay que sacarlos del momento donde están, porque hay mucha rabia, ira, sino pregúntense ustedes mismas en las discusiones con sus parejas, sus esposos, etc., cuando tienen rabia, díganme si ¿arreglan los problemas o lo empeoran?, los empeoran ¿cierto?, entonces es mejor tomar aire, decir ya voy a contar hasta 10 y ahora converso.</i>	129
Caso 2a	<i>Con los niños es lo mismo, yo creo que hay sacarlos como dices, sacarlos un momento del tema, sobre todo cuando están las emociones de rabia y luego retomar. También creo que no hay que dejar pasar mucho rato, mucho tiempo, pero si sacarlos con otra actividad, con un juego, un chiste, una dramatización también.</i>	130
Caso 1a	<i>Sí, pero también el lenguaje con el que los niños se relacionan en sus casas, ¿Por qué digo esto? Porque ellos están acostumbrados a que como estos niños hablan y hablan y los papás los dejan, llegan un minuto en que los papás también se saturan y se enojan, porque no tienen respuesta y ¿qué hacen? elevan el tono de voz, y lo cuento porque estábamos en la sala y se originó un pequeño conflicto con una chiquitita y yo justo venía con un gorro de carabinera, pero jugando con el gorro y la alumna, entonces, me acerco donde la niña, en el tono que hacen los papás ¡a ver caramba! ¿qué paso aquí? y ella quedo así cómo... y todos los niños quedaron aterrados, es chistoso, entonces yo me tomo la luma y me la pongo aquí arriba y les digo “caramba, carambita, carambirulí y los niños ¿Quééééé? y el conflicto que estaba ahí, que estaba recién comenzando, quedaron los niños así po... entonces, se mezcla la dramatización, el sentido del humor y después andaban toda la maña tía, el carambita, carambirulí, entonces son anécdotas, pero dan resultado.</i>	131
Caso 3a	<i>Cambiar la actividad para el manejo de las emociones y que permitan las estrategias el autoconocimiento, el autocontrol, por ejemplo, tengo</i>	132

	<i>un niño que, cuando se siente que está molestando mucho, lo vamos a ver y esta así (con las manos juntas y ojos cerrados) no está orando, está meditando, él está haciendo yoga y si uno le plantea una situación dice déjame pensar... oooooomm, pero eso se lo enseñaron en la casa, no fuimos nosotros, entonces son sus recursos y él sabe que tiene que cambiar de actividad solo y empieza a meditar y concentrarse, lo otro que yo también pienso, es el intercambio de roles, en estos juegos de dramatizaciones, en las situaciones que se cambien los roles entre el afectado, etc., y también creo que da resultado.</i>	
Moderador	<i>Ustedes hablaban de que después de que pasaba un conflicto, como que la educadora no se daba mucho tiempo para reflexionar de lo que había acontecido, lo solucionaban rápidamente, en situaciones de ira, pero en general la pregunta va focalizada, honestamente a ¿qué hacen ustedes después de que ven toda esta cantidad de conflictos? ¿profundizan? ¿se dan el tiempo de reflexionar, compartiendo con otros profesionales, con colegas, con los mismos padres sobre todas estas situaciones de conflicto?</i>	133
Caso 1a	<i>Nosotros llamamos a entrevista, cuando hay muchas situaciones de conflicto con un alumno, llamamos a los papás, sí, porque en el colegio hay un protocolo de acción frente a eso y uno tiene que ejecutarlo puntualmente con los papás y con la técnico. Yo puedo decir que soy amiga con mi técnico, nos conocemos de tantos años y conversamos de todo cuando termina la jornada, de nuestra vida, de lo personal, de cómo anduvimos hoy día.</i>	134
Caso 3b	<i>Yo creo que uno, bueno, como ya saliendo de la U. prácticamente, uno a veces piensa que uno está en la sala, trabaja y se va y listo y no es así, yo ahora me he dado cuenta que estoy en la práctica, que estoy todo el día yendo al jardín, a veces, me quedo mucho más de mi tiempo que me corresponde, trabajo en mi casa y llego y sigo funcionando, me doy cuenta de que uno sí conversa esas cosas y sí les queda dando vueltas y sí lo comparte incluso con personas que no trabajan dentro de lo que es educación.</i>	135
Caso 1b	<i>Yo lo comparto con mi marido.</i>	136
Caso 3b	<i>Yo igual, siempre lo cuento, uno siempre tiene amigas, pololo y uno les dice, mira aquí y allá, paso esto, incluso con las mismas personas que trabajan ahí, yo a veces converso con las manipuladoras de alimento, y yo les digo sí, mira tía tienes que tener paciencia con esto y yo sí mire, pasa esto y esto y te dicen, este niño en su casa es así y esto es acá, entonces uno dice sí claro, cómo que después, llega la mamá y uno la queda mirando y uno dice sí claro, tenía razón y uno que está dando vueltas y está pensando en por qué las cosas son así, porque en el fondo es ese tu trabajo, o sea, en el fondo aunque suene un poco... te están pagando por hacer tu pega, y significa meditar, pensar, no solamente planificar y que la actividad resulte y que los niños aprendan y da resultados, uno también se involucra sentimentalmente con los niños y cuando a un niño le va mal o le pasa algo o está cambiado, uno se duele también y quiere ayudarlo, uno lo mira y quiere saber y quiere ayudarlo. Obvio que uno se involucra y siempre va a estar pensando en una manera de querer ayudar, o sea, tú amas tu profesión y a ti te gusta el tema de trabajar con los niños y quieres dejar algo en ellos, siempre vas a estar pensando en cómo lo vas a hacer mejor siempre y es porque</i>	137

	<i>es un tema afectivo, más creo yo que es un tema profesional.</i>	
Caso 1a	<i>La autocrítica profesional.</i>	138
Moderador	<i>Y esa autocrítica, cómo la podríamos mejorar, sistematizar.</i>	139
Caso 1a	<i>Yo creo que el diálogo pedagógico y creo que parte con la educadora, con la colega de la otra sala, con la técnico, con el otro adulto que trabaja en el aula y que conoce a los niños, el diálogo con los padres y echar mano también de todas las redes que uno tiene dentro del establecimiento y ¿por qué hablé de la autocrítica?, porque uno no se las sabe todas, uno tiene que ser humilde y decir necesito ayuda en esto y para esto hay más gente en el colegios, está el CESFAM, hay psicóloga, entonces, quizás pedir ayuda en eso y no sólo en términos de capacitaciones, sino también fundamentalmente en estrategia y en casos de estudios, cómo poderlos abordar, o en casos puntuales y tener claridad también.</i>	140
Caso 1b	<i>Yo encuentro súper válido (1a) lo que tú estás diciendo, pero yo te estoy hablando de manera real, mi realidad es muy diferente, en mi colegio tengo muchas dificultades ¿en qué sentido? en que nosotros no tenemos estos apoyos, porque si yo voy a la orientadora no te pesca, sabes lo que decía la asistente social el año pasado, yo tenía un chico que le daban unas rabieta, pero tiraba todo lejos y la única manera de contenerlo el año pasado, yo lo tomaba y llegaba a transpirar yo, lo agarraba entre mis piernas, mis brazos con todas mis fuerza, hasta que empezaba a jadear y era una ira espantosa, y yo y la asistente lo agarrábamos, hasta que logramos que cada vez fuera menos las rabieta que le daban. Un niño abandonado por su mamá venía de Hualqui todos los días. Fui a hablar la situación, yo lo único que pedía era apoyo, que me dijeran cómo enfrentar a este chico, la asistente social me dijo, mira cuando le pase llévalo para la sala y un día era tanto, estaba en plena rabieta y me dijo, déjemelo aquí, al rato después viene el niño con un dulce, un chupete y yo no dejo que los niños coman cosas que no corresponde tampoco y aparte de eso con el celular de la asistente social y qué no encontró mejor que pasarle celular con juegos, entretenerlo, o sea, sabes que al final yo dije a mi técnico, nunca más.</i>	141
Caso 1a	<i>Esto del conocimiento de los alumnos es tan importante, porque mira yo estuve meses con una niña, me mandó hasta la mutua, con una dislocación de mi hombro, era tanta la agresividad que tenía con la imagen femenina y yo era parecida a su mamá. Ella tenía 5 años y la vino a dejar con los bisabuelos que tienen 80 años, entonces el abuelito vivía en el cerro lindo, no sé, por allá y salían a buscar leña para calentarse, y tenían una situación de privación... Bueno, cuento corto, la niña me odiaba y odiaba a la portera, odiaba a todas las mujeres que se encontrara en su camino, pero estaba conmigo en la sala, estuve un mes con el brazo y en mi casa pensando qué puedo hacer, lo había conversado con la asistente social, con medio mundo y un día por casualidad en la sala, le digo... ¡ah! ella por casualidad me dice mamá, entonces yo le digo “¡Hija!” y hago todo el juego con la hija y la mamá, entonces yo le digo, que fascinada estoy con que tú seas mi hija, pero de broma y ella me dice ¿en serio? yo le digo si ¿te gustaría ser mi hija y que yo fuera tu mamá aquí en el colegio? y yo me voy a preocupar por ti, te voy a ayudar a hacer las tareas, te voy a traer una ropita, al otro día llegó con flores que había cortado y le entrego a la niña de la</i>	142

	<i>puerta, me trajo a mí, a todo el mundo, para el día del profesor le sacó las pinturas a una tía que tenía, un labial todo gastado, una sombra toda usada y la puso en un papelito de regalo bien envuelto. Se los cuento, porque me puse a llorar cuando llego con el regalo, me di vuelta y se me cayeron las lágrimas y al ratito dejamos las cosas encima y saco todo, botó los papeles, para guardar las cosas en la mochila para devolverlas.</i>	
Caso 1b	<i>Y es terrible porque tú no tienes ni siquiera el apoyo de la familia, hay niños, que como tú dices, no sabemos si los van a dejar o a tirar, he visto cuando los matriculan y nunca a una reunión, nada, fíjate que yo, ni siquiera cobro cuotas de curso, para que no se alejen y sabes tú que todo lo hago en base a donaciones, traiga no sé una papitas, vamos a compartir para alguna actividad, nosotros con los juegos, nos conseguimos jugos de los que dan en la Junaeb y vamos compartiendo y esas son nuestras actividades.</i>	143
Caso 1a	<i>Verdaderamente es titánico lo de ustedes.</i>	144
Moderador	<i>Gracias, ahora vamos a ir cerrando y la última ronda de respuestas que va asociada con carencias o autocríticas en función de ¿qué necesitamos mejorar en cuanto a las estrategias para resolver un conflicto?</i>	145
Caso 1b	<i>Mira, yo tal vez pienso que haya un curso, una capacitación cómo una forma en que a ti te digan estrategias concretas, mira si te pasa esto intenta esto, no hagas esto, pero a lo mejor, nos falta como una orientación, de las personas que están más involucradas con este tipo de especialidad, porque uno aprende psicología, aprende todas las distintas carreras, con el grupo con que uno trabaja, pero lo aprende a medida que te van pasando las cosas, pero no hay nadie que te diga, chuta a lo mejor no lo estás haciendo muy bien, nos hace falta, no la receta exacta, yo creo que en cada caso y cada uno busca los mejor, pero por lo menos una orientación.</i>	146
Caso 3b	<i>Yo creo que todo va en la formación que uno tenga, pero no tanto esa formación teórica, sino algo práctico, algo que te sirva en los momentos de los “que hubo”, porque ahí, justamente yo hablaba de eso. Mi tesis trata de eso, nosotras juntamos a las alumnas de cuarto y de quinto de nuestra carrera, qué percepción tenían ellas, qué satisfacción tenían ellas en la enseñanza que habían recibido en la Universidad, con respecto a la convivencia escolar, justamente y en el ítem de conocimientos o cómo creían ellas que podían solucionarlo, no súper bien, yo tengo las habilidades, las capacidades y las marcaban, sí yo tengo. Sería bueno que existieran capacitaciones, que existieran retroalimentaciones con otras educadoras, que existiera una instancia, que se generara el tiempo para eso, porque la pega es muy estresante, o sea, yo por lo menos lo miro de esa manera también, uno tiene que ser realista también, la pega es estresante y uno dice ¿en qué minuto hago esto?, porque tiene casa, tiene colegio, tiene que planificar, tiene que hacer esto, entonces, también tiene que quedar ese tiempo, o sea, yo creo que es todo un factor también para que uno pueda aprender nuevas y más cosas.</i>	147
Caso 1b	<i>Lo que pasa es que uno trata de hacerlo de la mejor manera pero hay alguna técnica, que uno puede aplicar en caso de, yo creo que eso a lo mejor, es lo que nos falta.</i>	148

Caso 1a	<i>Yo creo y sigo creyendo, que esto pasa porque nosotros tengamos la capacidad de análisis permanente, como forma de vida como pedagoga, como maestras, porque creo que a través del análisis uno es capaz de instalar un problema, es capaz de buscar soluciones en compañía, en donde yo puedo interrelacionar las distintas disciplinas. Esto me ayuda también a tener la capacidad de autocrítica y ser capaz de retroalimentar y lo más importante para eso, es el sustento de vida, creo que cuando yo tengo claro por qué estoy estudiando educación de acuerdo a lo que yo quiero como modelo de sociedad y cuál es mi rol hoy día, con las características de hoy de esta sociedad contemporánea, y esos son los cambios que uno tiene que tener claro al momento de hacer el análisis, porque si no produce desgaste, produce frustraciones a nosotros como adultos y educadora y hace que bajemos los brazos y la guardia.</i>	149
Caso 1b	<i>Todo depende también de como quieras lo que haces, la pasión que tú tienes, porque sabes que si uno no se involucra mucho, y trata de hacer lo justo y preciso y chao. Pero si tú, realmente quieres esto, te preocupas así, como constante, es un compromiso sobre todo con los niños vulnerables, es una cuestión que...yo no podría haber trabajado en otros sectores que no fuera ahí, ahí, tengo un rol que cumplir ahora digo.</i>	150
Caso 2a	<i>Es como un compromiso social.</i>	151
Caso 1b	<i>Sobre todo con los niños vulnerables, de hecho ahora pienso que no podría trabajar en otro sector que no fuera ahí, por algo yo estoy.</i>	152
Caso 1a	<i>Debemos darles la oportunidad a nuestros estudiantes que experimenten una conversión, no sólo a nivel socioeconómico o de aprendizajes, sino en su vida, en las posibilidades de vida que ellos tienen que tener, hay que romper la cadena, yo estoy trabajando para romper la cadena.</i>	153
Caso 2a	<i>Si uno realmente tiene ese compromiso, va a generar eso. Si tú haces tú pega por cumplir, no generas nada en los niños, no vas a generar un aprendizaje más allá del contenido, de los valores y de actitudes, entonces se va generar una relación que a futuro va a estar siempre marcada.</i>	154
Caso 3b	<i>Yo pienso en mis papás, mi papá es de 54 años, han pasado tantos, no quiero ofender o se pillan a un alumno por su generación, adultos ya grandes. Muchas veces, cuando se encuentran, por ejemplo, a mi papá, un abrazo, profe ¿cómo está? mire que rico, el cariño, eso es en el fondo, uno puede enseñar, números, letras, pero es la otra parte, lo que realmente te marca ¡¡¡fue bueno estar ahí¡¡¡</i>	155
Caso 1b	<i>Tan simple como recordar por ejemplo, o que recuerdos tienes de tú tía de kínder. En cambio cuando tú eres pequeño, No, no quiero recordar a la tía. En cambio, cuando te encuentran, tía que bueno verla.</i>	156
Caso 3a	<i>Yo siempre he tenido en mi mente, recuerdos de mi educadora, mañosa, no me dejaba hacer nada. Yo siempre digo: no quiero ser así, quiero ser distinta, que me recuerden de otra forma.</i>	157
Moderador	<i>Bueno quisiera finalmente agradecerles por su participación y será hasta una nueva oportunidad.</i>	158

Anexo N° 11

Carta solicitud de Validación de Propuesta de Trabajo del Decálogo denominado La Educadora de Párvulos Frente a la Resolución de Conflictos.

Concepción, 16 de noviembre de 2013

Estimado Sr (a).

Evaluador (a)

Presente

De mi consideración:

Me dirijo a usted a fin de solicitar su valiosa colaboración como Juez en la validación de la propuesta de trabajo elaborado a partir del Decálogo de Resolución de Conflicto en Educación Parvularia y que emerge de la investigación denominada **“La resolución de conflictos en la Infancia: Un estudio sobre la reflexión pedagógica en torno a las estrategias utilizadas por el educador de párvulos y estudiantes en práctica profesional”**.

Con dicha propuesta se pretende dar inicio a un trabajo sistemático en la temática del conflicto y por tanto llegar a ser un aporte para la primera infancia como etapa de la vida que abarca desde el nacimiento hasta el ingreso a la escuela regular o Educación Básica.

La población destinataria corresponde a todos los estudiantes y educadores, que se interesen por participar de esta propuesta que estará abierta a la comunidad en general.

Asimismo, como una manera de contextualizar informamos a usted el contenido de los dos videos a observar por los educadores y los estudiantes.

Los videos observados son dos, uno está centrado en el conflicto entre dos niños pequeños que en un momento se agreden por medio de fuertes golpes en la cara, golpeándose alternadamente, dándose un golpe cada vez más rápido, sin que se observe un adulto que los separe, hasta pasado mucho rato.

El segundo video muestra una situación conflictiva que emerge luego que en el patio de una escuela están el grupo con dos adultos, trabajando con aros y ante un juego de llegar lo más rápido posible a

un aro, dos niños llegan juntos al mismo aro y la educadora saca a uno del aro rápidamente y el niño se pone a llorar y continua llorando durante toda la experiencia de aprendizaje, sin que nadie lo contenga.

En un video se observa que los adultos a cargo no están presentes en el momento adecuado y por tanto no procuran la resolución adecuada de los problemas que emergen, ante agresión y ante sensibilidad extrema de quienes protagonizaron la situación.

En este contexto adjunto la propuesta y su respectiva matriz de validación y se solicita a usted su valiosa colaboración como juez experto, acotando las modificaciones u observaciones que considere pertinente en el espacio destinado para ello, con un plazo de una semana.

De antemano se agradece su gentileza y disposición, haciendo cualquier tipo de comentario, les saluda atentamente

Lilian Narváz Prosser

Instrucciones: Marque con una X la opción que considere adecuada. Si tiene alguna sugerencia u observación, por favor regístrela.

PRINCIPIO	ASPECTOS	ACEPTADO	ACEPTADO CON MODIFICACION	RECHAZADO	OBSERVACIONES
N°1	Objetivo				
	Contenido a trabajar				
	Acciones a realizar				
	Tiempo				
	Espacio				
N°2	Objetivo				
	Contenido a trabajar				
	Acciones a realizar				
	Tiempo				
	Espacio				
N°3	Objetivo				
	Contenido a trabajar				
	Acciones a realizar				
	Tiempo				
	Espacio				
N°4	Objetivo				
	Contenido a trabajar				
	Acciones a realizar				
	Tiempo				
	Espacio				
N°5	Objetivo				
	Contenido a trabajar				
	Acciones a realizar				
	Tiempo				
	Espacio				
N°6	Objetivo				
	Contenido a trabajar				
	Acciones a realizar				
	Tiempo				
	Espacio				
N°7	Objetivo				
	Contenido a trabajar				
	Acciones a realizar				
	Tiempo				
	Espacio				
N°8	Objetivo				
	Contenido a trabajar				
	Acciones a realizar				
	Tiempo				
	Espacio				
N°9	Objetivo				
	Contenido a trabajar				
	Acciones a realizar				
	Tiempo				
	Espacio				
N°10	Objetivo				
	Contenido a trabajar				
	Acciones a realizar				
	Tiempo				
	Espacio				

