

LA INTELIGENCIA EMOCIONAL COMO ESTRATEGIA DE AFRONTAMIENTO EN
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE TIPO VECINAL DEL MUNICIPIO DE VILLA
DEL ROSARIO NORTE DE SANTANDER

DIRECTORA

Ph.D OLGA MARIELA MOGOLLÓN CANAL

ESTUDIANTE

JHONATTAN ZAPATA GARZÓN

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

MAESTRÍA EN PAZ, DESARROLLO Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

PAMPLONA, COLOMBIA

2018

Tabla de contenido

Resumen	5
Abstract.....	6
Título	7
Introducción.....	7
Pregunta problema.....	8
Descripción y planteamiento del problema	8
Justificación	11
Objetivo general	13
Objetivos específicos.....	13
Marco teórico.....	14
Capítulo I. Conflicto.....	14
<i>Definición de conflicto</i>	14
<i>Clasificación de los conflictos</i>	18
<i>Los conflictos sociales</i>	18
<i>Los conflictos interpersonales.</i>	19
<i>Conflictos ideológicos, políticos e interpersonales.</i>	2¡Error! Marcador no definido.
<i>Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias</i> .	2¡Error! Marcador no definido.
Capítulo II. El afrontamiento.....	24
<i>Afrontamiento en la Psicología</i>	25
<i>Teoría del Afrontamiento de Erica Frydemberg.</i>	28
<i>Modelo de Afrontamiento de Richard Lazarus y Susan Folkman.</i>	30
<i>Los procesos de evaluación de la situación</i>	31
<i>La mediación como estrategia en resolución de conflictos</i>	37
Capitulo III. Inteligencia Emocional	39

<i>Origen y desarrollo histórico de la Inteligencia Emocional</i>	39
<i>La inteligencia emocional de Daniel Goleman</i>	42
<i>La inteligencia emocional de Mayer y Salovey</i>	44
Capítulo IV: relación entre conflictos y emociones	48
Antecedentes investigativos	58
Metodología.....	72
<i>Metodología de Investigación cualitativo de tipo narrativo</i>	72
<i>Población</i>	73
<i>Muestra</i>	7¡Error! Marcador no definido.
<i>Método de recolección de información (estudio de caso)</i>	76
<i>Categorías de la investigación</i>	76
<i>Técnicas de evaluación</i>	78
<i>Análisis de la información recolectada</i>	8¡Error! Marcador no definido.
<i>Recursos</i>	8¡Error! Marcador no definido.
Presentación de resultados.....	85
<i>Diagrama de matrices entrevista semiestructurada</i>	86
<i>Diagrama de matrices Grupo Focal</i>	142
<i>Análisis Documental</i>	164
Triangulación de datos.....	170
Análisis y discusión de resultados	185
Conclusiones.....	192
Bibliografía.....	196
Tablas	
<i>Tabla N.1 Modelo de Inteligencia Emocional de Mayer y Salovey (1997)</i>	47
<i>Tabla N 2. Estrategias y tácticas de manejo de conflictos</i>	49

<i>Tabla N 3. Sujeto A datos sociodemograficos</i>	74
<i>Tabla N 4. Sujeto B datos sociodemograficos</i>	74
<i>Tabla N 5. Sujeto C datos sociodemograficos</i>	75
<i>Tabla N 6. Sujeto D datos sociodemograficos</i>	75
<i>Tabla N 7. Sujeto E de investigación</i>	75
Apéndices	
<i>Apéndice A: Consentimiento Informado</i>	217
<i>Apéndice B: Aprobación comité de ética</i>	218
<i>Apéndice C: Entrevista semiestructurada</i>	219
<i>Apéndice D: Entrevista grupo focal</i>	221
<i>Apéndice E: análisis documental</i>	223

Resumen

Este trabajo investigativo tuvo como objetivo principal, explorar las estrategias de afrontamiento que utilizan las personas del municipio de Villa del Rosario, Norte de Santander para la resolución de conflictos de tipo vecinal. Se desarrolló bajo un enfoque de investigación cualitativo de tipo narrativo, la muestra poblacional estuvo conformada por cinco participantes del municipio con la característica de haber presentado conflicto de tipo vecinal. El tipo de muestreo es de casos tipo. Las técnicas que se aplicaron para la recolección de los datos fueron entrevistas semiestructuradas, grupo focal y análisis documental. Dentro de los resultados se encontró que la confrontación directa es la estrategia más utilizada por los participantes de este estudio. Sin embargo, estas confrontaciones fueron reguladas por estados emocionales que generaron respuestas poco adaptativas para la solución de los conflictos. Por otra parte, las emociones regularon la conducta durante el proceso del conflicto, dichas emociones conllevaron a la generación de actos violentos, que en alguno de los casos genero violencia física, sin que hubiera algún control sobre dichas emociones y por consiguiente sin uso de la inteligencia emocional. El resultado final de esta investigación dejo como producto la creación de una cartilla en donde se enseña cómo desarrollar la inteligencia emocional como estrategia en la resolución de conflictos.

Palabras claves: conflictos vecinales, estrategias de afrontamiento, inteligencia emocional.

Abstract

The main objective of this research work was to explore the coping strategies used by people in the municipality of Villa del Rosario, Norte de Santander, for the resolution of neighborhood conflicts. It was developed under a qualitative research approach of narrative type, the population sample consisted of five participants of the municipality with the characteristic of having presented a neighborhood conflict. The type of sampling is of type cases. The techniques that were applied for the data collection were semi-structured interviews, focus group and documentary analysis. Within the results it was found that direct confrontation is the strategy most used by the participants of this study, however, these confrontations were regulated by emotional states that generated little adaptive answers for the solution of conflicts. On the other hand, emotions regulated behavior during the conflict process, these emotions led to the generation of violent acts, which in some cases generated physical violence, without any control over these emotions and therefore without using the emotional intelligence. The final result of this research left as a product the creation of a booklet where it teaches how to develop emotional intelligence as a strategy in conflict resolution.

Keywords: neighborhood conflicts, coping strategies, emotional intelligence.

Título

La Inteligencia emocional como estrategia de afrontamiento en resolución de conflictos de tipo vecinal del municipio de Villa del Rosario-Norte de Santander.

Introducción

Los conflictos son inherentes al ser humano, siendo una manifestación del inconformismo en relación a cualquier situación que pueda demandar el contexto u ambiente ocasionando malestar emocional y psicológico. Los conflictos pueden ser originados por diferencias ideológicas, religiosas, interpersonales, familiares, sociales etc. Desde una perspectiva objetiva y teórica los conflictos son necesarios para mejorar y fortalecer procesos cuando su resolución es positiva para las partes, sin embargo, los conflictos no desarrollados con adecuadas estrategias de afrontamiento generan cualquier tipo de violencia, por esta razón nace la necesidad de estudiar y evaluar las estrategias de afrontamiento que utilizan las personas para resolver sus conflictos a nivel interpersonal para así diseñar un manual en resolución de conflictos desde el uso de la inteligencia emocional y disminuir la violencia a causa de la carencia de estrategias en resolución de conflictos. Para lograr estudiar esta problemática se utilizó un enfoque cualitativo de investigación a través de estudios de caso a cinco pobladores que los cuales presentaron conflictos de tipo vecinal en el municipio de villa del Rosario.

Este estudio investigativo exploro el conflicto y sus consecuencias desde una base teórica, teniendo en cuenta antecedentes investigativos relacionados, la conformación teórica se realizará de la siguiente manera: teoría del conflicto, estrategias de afrontamiento,

inteligencia emocional, formas y alternativas en resolución de conflictos y por último la regulación del conflicto y las emociones.

La línea de esta investigación es en resolución de conflictos, los resultados que se obtuvieron permitieron crear un manual en el cual se pueden plasmar diferentes estrategias en resolución de conflicto través de la inteligencia emocional, logrando así psicoeducar a los participantes que hicieron parte de esta investigación, a futuro se pretende expandir este manual y por ende las estrategias en resolución de conflictos en la población social del municipio.

Es importante mencionar que para el desarrollo de la investigación no se generó algún tipo de impacto ético u ambiental, cumpliendo con todos los lineamientos éticos para una investigación. Esto se da a través del proceso de admisión por parte de la vicerrectoría de investigación de la Universidad de Pamplona, Norte de Santander.

Pregunta problema

¿Cuáles son las estrategias de afrontamiento en resolución de conflictos de tipo vecinal que utilizan los habitantes del municipio de Villa del Rosario, Norte de Santander?

Descripción y planteamiento del problema

En Colombia los problemas de desempleo, desplazamiento forzado, la pobreza, la desnutrición, el analfabetismo, los problemas económicos, el poco acceso al sistema de salud, las diferencias interpersonales entre otras, generan inestabilidad en el bienestar emocional de los colombianos, estas problemáticas causan que las personas actúen bajo emociones lo cual genera diferentes tipos de conflictos que por lo general terminan en acciones violentas. Según

cifras de Medicina Legal Colombia, en el 2016 Casi 81.500 personas llegaron como víctimas de lesiones personales recibieron esas heridas en medio de riñas. La mayoría de afectados por este tipo de violencia son hombres (49.770), pero el número de mujeres va en aumento: el año pasado fueron 31.723 agredidas en peleas. En el 2017, según Medicina Legal, los asesinatos por violencia interpersonal pasaron de 44,49 por ciento a 67,85, en el caso de los hombres, y de 24,71 por ciento a 40,37 en el de las mujeres. (El Tiempo, 2017)

En relación a lo anterior, Cúcuta capital de Norte de Santander no es ajena a estas estadísticas, la ciudad tiene el mayor índice de desempleo del país con 15,9% (DANE, 2017), por ende su economía afecta las condiciones de vida de sus habitantes, sus índices de violencia son altos y las oportunidades de emprendimiento son mínimas. Esta insatisfacción de las necesidades básicas en las diferentes poblaciones vulnerables de la ciudad de Cúcuta genera un estado de pesimismo hacia un progreso. Este tipo de estado genera problemas de intolerancia entre las personas que frente a la presencia de un conflicto pueden desarrollar y generar respuestas agresivas y poco adaptativas con respecto a la resolución del conflicto, para este estudio los conflictos de tipo vecinal.

De acuerdo a esto, es importante tener claridad en relación a una conducta agresiva y respuestas agresivas o violentas. Huntingford y Turner (1987), define la conducta agresiva como un comportamiento básico y primario en la actividad de los seres vivos, que está presente en la totalidad del reino animal. Se trata de un fenómeno multidimensional, en el que están implicados un gran número de factores, de carácter polimorfo, que puede manifestarse en cada uno de los niveles que integran al individuo: físico, emocional, cognitivo y social. mientras que para Berkowitz (1996), la agresividad consiste en una “disposición” o tendencia a comportarse agresivamente en las distintas situaciones a atacar,

faltar el respeto, ofender o provocar a los demás, intencionalmente. (Citados en Carrasco y Gonzales, (2006), p.09)

Por otra parte, el desarrollo de una inteligencia emocional permitirá mediar respuestas ante los conflictos, disminuyendo las respuestas violentas. Según Salovey y Mayer (1990), la inteligencia emocional consiste en la habilidad para manejar los sentimientos y emociones, discriminar entre ellos y utilizar estos conocimientos para dirigir los propios pensamientos y acciones. Para Salovey y Mayer (1997, p.10) “la inteligencia emocional incluye la habilidad para percibir con precisión, valorar y expresar emoción; la habilidad de acceder y/o generar sentimientos cuando facilitan pensamientos; la habilidad de comprender la emoción y el conocimiento emocional; y la habilidad para regular las emociones para promover crecimiento emocional e intelectual” (Citado en Biscarra, p.01). Teniendo esto en cuenta y basándonos en las cifras del instituto de medicina legal se puede concluir que las personas carecen de habilidades para resolver conflictos y autocontrol emocional, dando como resultados hechos de violencia.

El reciente conocimiento en el tema de la inteligencia emocional y el uso de la misma hace que sea un campo interesante de explorar y aplicar en temas de resolución de conflictos promoviendo la iniciativa de este tipo de investigación. Logrando asociar lo anterior con lo planteado en este estudio, se quiso explorar las estrategias de afrontamiento en resolución de conflictos y la aplicación de la inteligencia emocional en estas respuestas conductuales, a través de un enfoque cualitativo de investigación utilizando estudios de casos como herramienta de evaluación en habitantes que presentaron conflictos de tipo vecinal, los cuales están ubicadas geográficamente en el municipio de Villa del Rosario departamento Norte de Santander, donde se dio respuesta al objetivo general de esta investigación. De acuerdo a lo anterior el producto final de este estudio fue el diseño de un manual el cual desarrollara

respuestas adaptativas ante los conflictos utilizando la inteligencia emocional como estrategias de afrontamiento.

Justificación

Históricamente en Colombia los conflictos y la violencia se remonta al siglo XIX al iniciarse la rivalidad entre los partidos tradicionales que se hizo más fuerte durante la Guerra de los mil días e inicio un largo periodo de violencia en Colombia. En cuanto al conflicto político actual, empieza en la década de los 60 con la aparición de las guerrillas (principalmente las FARC y el ELN), fruto de la exclusión social y política, la distribución desigual de las tierras, y la injusticia social.

Como mencionábamos anteriormente, en el 2017 según el Instituto de Medicina Legal, los asesinatos por violencia interpersonal pasaron de 44,49 % a 67,85 % en el caso de los hombres, y de 24,71 por ciento a 40,37 en el de las mujeres. (El tiempo, 2017). De acuerdo con lo anterior, este proyecto se realizó con el fin de poder identificar las diferentes estrategias de afrontamiento que utilizan los habitantes del municipio de Villa del Rosario, en relación al manejo de conflictos de tipo vecinal, con lo cual se logró identificar si estas estrategias fueron funcionales para los diferentes conflictos que se presentaron. De acuerdo a la identificación de estas estrategias de afrontamiento para los conflictos, se diseñaron estrategias basadas en el uso y manejo de la inteligencia emocional como vía de solución a los conflictos.

El pilar de esta investigación es la teoría de la inteligencia emocional, con la que se pretendió llegar a una solución adaptativa a los conflictos, Goleman (1995, p. 89) define

inteligencia emocional como “capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, de motivarnos y de manejar adecuadamente las relaciones”. Más tarde Goleman (1998, p. 98), reformula esta definición de la siguiente manera: “capacidad para reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, para motivarse y gestionar la emocionalidad en nosotros mismos y en las relaciones interpersonales”. La psicoeducación en inteligencia emocional como herramienta en resolución de conflictos es un resultado que se pretendido lograr al inicio de la investigación.

Esta investigación a nivel social tiene un impacto positivo en la forma en que las personas resuelven y afrontan sus conflictos. Estamos en un etapa importante de la historia del país, en donde se ha logrado un acuerdo para el fin al conflicto armado y social, este proceso de dialogo para lograr la paz no solo debe entenderse como un fin del conflicto armado, también como la transformación del contexto social, por este motivo es muy importante este proyecto investigativo con el que se pretende lograr esta transformación social desde el uso de la inteligencia emocional como estrategia de afrontamiento, generando mejores relaciones interpersonales y bienestar social.

Salovey, y Mayer, (1990) describen y formulan la inteligencia emocional, pero Daniel Goleman en 1995 a través de su libro (la inteligencia emocional) es quien promueve este postulado por el mundo. En la Psicología esta teoría es importante para poder interrogar las relaciones interpersonales en su forma funcional y disfuncional. Los resultados de esta investigación son un gran aporte para esta ciencia del saber, el conflicto hace parte de la naturaleza de los seres humanos, de acuerdo esto se presenta la importancia del estudio de la inteligencia emocional como base de las diferentes estrategias de afrontamiento.

Objetivo general

Explorar las estrategias de afrontamiento que utilizan los habitantes del municipio de Villa del Rosario para la resolución de conflictos de tipo vecinal, a través de la aplicación de técnicas cualitativas, que permitan el diseño de un manual desde la inteligencia emocional como alternativa adaptativa a los conflictos.

Objetivos específicos

Describir las estrategias de afrontamiento y el uso de la inteligencia emocional en la resolución de conflictos de tipo vecinal que utilizan los participantes de este estudio a través técnicas cualitativas de información (entrevista semi-estructurada, grupo focal).

Analizar el porqué del uso de las diferentes estrategias de afrontamiento en resolución de conflictos utilizadas por la población estudio.

Diseñar estrategias de afrontamiento desde el desarrollo de la inteligencia emocional, con el objetivo de aportar a futuro soluciones asertivas a los conflictos vecinales.

Marco teórico

Los conflictos son necesarios para un proceso de transformación, una adecuada gestión del conflicto hace que la confrontación genere aspectos positivos. El uso de la inteligencia emocional como alternativa adaptativa de gestión del conflicto es un aspecto importante para las resoluciones positivas del conflicto. Sin embargo, el poco control emocional ante los conflictos hace que la mayoría de las confrontaciones terminen en resoluciones negativas. A continuación, se mostraran las bases teóricas de esta investigación dando soporte teórico al tema y línea de investigación.

Capítulo I. Conflicto

Definición de conflicto

Según Vinyamata (2001), el conflicto es definido como “lucha, desacuerdo, incompatibilidad aparente, confrontación de intereses, percepciones o actitudes hostiles entre dos o más partes. El conflicto es connatural con la vida misma, está en relación directa con el esfuerzo por vivir. Los conflictos se relacionan con la satisfacción de las necesidades, se encuentra en relación con procesos de estrés y sensaciones de temor y con el desarrollo de la acción que puede llevar o no hacia comportamientos agresivos y violentos” (Citado en De Souza, 2009, p.02-03).

Siguiendo con la definición de conflicto, Fisas, (2001) lo define como “un proceso interactivo que se da en un contexto determinado. Es una construcción social, una creación humana, diferenciada de la violencia (puede haber conflictos sin violencia, aunque no violencia sin conflicto), que puede ser positivo o negativo según cómo se aborde y termine,

con posibilidades de ser conducido, transformado y superado”. (Citado en De Souza, 2009, 02-03).

De acuerdo a lo anterior y en relación a los procesos interactivos, Bonilla (1998) considera al conflicto como una situación social, familiar, de pareja o personal que sitúa a las personas en contradicción y pugna por distintos intereses y motivos, teniendo en cuenta que por contradicción se entiende la oposición de dos o más personas o grupos étnicos, sociales y culturales, o la manifestación de incompatibilidades frente a algún asunto que les compete, y por pugna la acción de oponerse a la otra persona, la lucha que se presenta por la intención de su decisión. (Citado en De Souza, 2009, p. 02-03)

Siguiendo la contextualización y de acuerdo con las anteriores definiciones, debemos comprender el conflicto como un procesos de cambio y separación de los elementos que lo componen, de acuerdo a esto Entelman (2002), menciona que “el conflicto es un proceso dinámico, sujeto a la permanente alteración de todos sus elementos. A medida que se desarrolla su devenir cambian las percepciones y las actitudes de los actores que, en consecuencia, modifican sus conductas, toman nuevas decisiones estratégicas sobre el uso de los recursos que integran su poder y, a menudo, llegan a ampliar, reducir, separar o fusionar sus objetivos”.

Por otro lado, el conflicto puede desencadenar respuestas violentas y agresivas en las personas que lo afrontan, según Freund, J. (1983), el conflicto es “enfrentamiento o choque intencional entre dos individuos o grupos de la misma especie que manifiestan una intención hostil, generalmente acerca de un derecho, buscan romper la resistencia del próximo, usando la violencia, la que podría llevar el aniquilamiento físico del otro”.

Para terminar, Rozenblum de Horowitz (1997) mencionan que: “el conflicto es divergencia de intereses, o la creencia de las partes de que sus aspiraciones actuales no

pueden satisfacerse simultánea o conjuntamente, es decir, que en el momento del conflicto las partes se perciben antagónicas, y no perciben una salida o respuesta integradora para sus diferencias”. (Citado en De Souza, 2009, p.04).

A continuación una conceptualización moderna del conflicto según Arnoletto (2013), para poder entender los conflictos de tipo social, los cuales nos acerquen al análisis del conflicto vecinal.

La conceptualización teórica del conflicto. (Arnoletto, 2013)

En la conceptualización moderna del conflicto han influido ideas tales como Progreso, Democracia, Libertad: El conflicto surge en una situación de interacción entre dos o más partes. Surge en situaciones de escasez de posiciones y recursos, sobre los que hay pretensiones incompatibles de las partes. El conflicto revela una situación en la que se aprecia que las ganancias de las partes solo se producen a costa de las pérdidas de otras partes. La situación de interacción consiste esencialmente en acciones y reacciones mutuamente opuestas. El conflicto supone una tendencia temporaria hacia la dislocación de la interacción entre las partes, con incrementos de costos para todas las partes.

A lo largo de su proceso, salvo momentos de bloqueo, el conflicto no interrumpe la interacción entre las partes: refuerza las fronteras del grupo, fortalece su cohesión, simplifica su complejidad, aclara objetivos, remodela las normas grupales y mantiene la interacción, pero siempre en condiciones de tensión. En esta visión moderna, el conflicto forma parte de la “fisiología” de las sociedades humanas; la tensión en las relaciones es esencial, inherente a la complejidad de las sociedades, y es, por lo tanto, un tema insoslayable. La gran pregunta es, pues, qué es lo que hace que, sobre la inevitable tensión de los intereses individuales y

grupales haya “algo” que mantiene la interacción social y procura generar situaciones de orden político y social sustentable, aunque sea en condiciones imperfectas y con frecuencia injustas. (Arnoletto, 2013, p.13-14-15)

De acuerdo con la conceptualización teórica del conflicto, existe la teoría política sobre el conflicto desde la tradición Conflictivista y la tradición Funcionalista (Arnoletto, 2013) donde el conflicto está sometido a un conjunto muy complejo de elementos, dentro de un proceso dinámico de cambios.

Las tradiciones de la Teoría Política sobre el conflicto: En relación con el conflicto, en la Teoría Política hay dos grandes tradiciones:

La tradición funcionalista que es continuidad del pensamiento clásico, ve al orden político basado en la idea de equilibrio al que naturalmente tienden todos los sistemas vivos; y ve a la sociedad como un conjunto estable de elementos en situación de permanencia, con neto predominio de la estabilidad, donde cada elemento contribuye a su funcionamiento, en base a la posibilidad de construir consensos.

La tradición conflictivista que ve al orden político como basado en la coacción de sectores dominantes sobre sectores dominados, y a la sociedad como un conjunto muy complejo de elementos, que están sometidos a un proceso muy dinámico de cambios permanentes. La visión funcionalista y la visión conflictivista Sintetizando lo dicho, para el funcionalismo, toda sociedad se basa en el consenso, y el conflicto se plantea cuando ese consenso es roto o cuestionado, hasta que se resuelve en un nuevo consenso. Para el conflictivismo, toda sociedad se basa en la coacción y el conflicto es inherente a su dinámica por la resistencia de los sectores dominados ante los privilegios de los dominados. Actualmente, la tradición funcionalista está presente en las ideas sobre democracia del

neoliberalismo; y la tradición conflictivista está presente en los actuales planteos del neomarxismo. (Arnoletto, 2013, p.15-16)

Clasificación de los conflictos

Se debe tener en cuenta que los conflictos dependiendo de la situación que los originen, pueden ser de diferente tipo y afrontados de distintas maneras, a continuación se realizara una clasificación de los conflictos de acuerdo a los diferentes autores:

Los conflictos sociales. (Silva, 2008). Existen distintas clases de conflicto social, con consecuencias muy diversas sobre las personas y las naciones. En un extremo podría colocarse a la guerra, la expresión más cruenta del conflicto, aquella que suele ocasionar elevados costos en materia de vidas humanas y sufrimientos. En el otro polo podría situarse a la competencia, otra expresión típica del conflicto social, por regla general pacífica. Las confrontaciones bélicas han producido grandes cambios históricos y han sido, a veces, justas o necesarias. La competencia suele ser considerada deseable o conveniente, como en materia económica, donde se le juzga imprescindible para evitar prácticas monopólicas que deterioran la calidad de los productos o de los servicios, cuando no generan costos exagerados para el consumidor o usuario. En medio de estas dos tipologías de conflicto, se encuentran otras múltiples expresiones del antagonismo social, lo que representa diferencias de escala y de naturaleza.

De acuerdo a lo anterior, también la conflictividad social cubre muy variados campos. Existen conflictos políticos, lo que abarca un amplio espectro. Pero también los hay referidos a las relaciones interpersonales, lo que comprende los conflictos de familia, de pareja, generacionales o escolares, entre otros. También se encuentran los conflictos económicos,

con manifestaciones en los ámbitos comercial, sindical, etc. Hay también conflictos culturales, gestados entre grupos étnicos dispares, de índole religiosa y de otras muchas clases.

La conflictividad social penetra todos los campos de la vida sin excepción y que, alcanza tanto la dimensión macrosocial como la microsocia de la vida social. En el último sentido, cabe explicar que, por ejemplo, los conflictos macrosociales suelen movilizar a grandes grupos o colectivos e, incluso, a naciones enteras, en torno a contradicciones o problemáticas estructurales; mientras que los que responden a la dimensión micro involucran a individuos o pequeños grupos, dentro de relaciones de interacción social. (Silva, 2008, p.35-36)

Siguiendo la línea de los conflictos sociales, continuamos con la contextualización de los conflictos interpersonales, los cuales son el eje central de esta investigación.

Los conflictos interpersonales. (Castellanos, 2015). Como se puede hacer notar el conflicto “tiene una presencia constante en cualquier contexto en el que hay personas, grupos, departamentos, todos tenemos una noción intuitiva de lo que es un conflicto, históricamente se constata al conflicto como algo negativo a eliminar asociado a pleito, violencia, destrucción, irracionalidad donde imperan la distorsión, la mala comunicación, falta de confianza, escasa sensibilidad”. (Castellanos, 2015, p.181). En si las respuestas, las fuentes del conflicto y su solución han sido lineales, con causa y efecto donde sin duda influirá la percepción de cada individuo para definir su posicionamiento ante el conflicto y su resolución, sin embargo esta posición lineal está enfrentando un cambio circular debido a la aparición de otros factores más complejos que la causa-efecto.

Al parecer las fuentes básicas de conflicto interpersonal son las diferencias económicas, diferencias en valores y en el poder, así mismo el conflicto resulta inevitable y puede tener diferentes fuentes, orígenes, intensidades, gravedad y grados de afectación, puede ser desde un conflicto armado, una huelga, una pelea, una batalla, una lucha, desacuerdos, oposiciones, diferencia de intereses, y de percepciones, posiciones distintas y se puede dar en diferentes esferas de afectación ya sea de manera personal, familiar, escolar, laboral, comunidad, municipio, estado, sanitario, hospitalario, legal, etc.

Es decir la dinámica lineal del conflicto interpersonal ha dado un giro a ser no lineal, actualmente se ha conceptualizado como una situación cíclica que se da a partir de cuatro puntos “ el primero se refiere a los elementos que constituyen la base del mismo, segundo los acontecimientos o condiciones que desencadenan el conflicto manifiesto, tercero, los actos pertinentes de los protagonistas en los cuales se incluirían las tácticas o iniciativas para su desescalamiento o solución y cuarto las consecuencias del conflicto incluyendo los sentimientos provocados por el mismo”. Es decir, la tendencia actual de la gestión o manejo del conflicto ha dado un revés, es no lineal y se orienta a pensar el conflicto como una oportunidad. Por lo que habría que recapitular la percepción del conflicto partiendo de la premisa de que todo conflicto en sí mismo potencialmente solucionable, es entonces una oportunidad de crecimiento y desarrollo de las personas y los grupos. (Castellanos, 2015, p.181)

Para terminar, el conflictólogo español Vinyamata, define los conflictos ideológicos, políticos e interpersonales como un enfrentamiento de intereses entre dos o más partes, a continuación la definición de cada uno de ellos.

Conflictos ideológicos, políticos e interpersonales (Vinyamata, 1999). Como conflictos ideológicos los refiere como “aquellos que hacen referencia a las ideas, los valores, a las conceptualizaciones, al cúmulo de informaciones y percepciones que contribuyen a dotarnos de un pensamiento determinado, incluyendo los que provienen de la formulación de intereses de poder, y de los provenientes de la inspiración religiosa, y del discernimiento filosófico”.

Según Vinyamata (1999) son señalados como causa de los conflictos políticos “la diversidad de intereses (de necesidades) en lugar da diversidad de formas de expresarlas e interpretarlas”. Los conflictos interpersonales son los conflictos que se producen entre varias o más personas, como son los conflictos matrimoniales, los conflictos escolares, los conflictos vecinales y cívicos, laborales y entre organizaciones.

Los tipos de conflictos interpersonales que señala Vinyamata, tienen lugar en cualquier esfera de la realidad social. Allí donde son posibles las relaciones sociales es posible el origen de un conflicto interpersonal. Esta es la razón, por la que actualmente oímos hablar de los conflictos de géneros, de los conflictos laborales, de los conflictos de clase, de los conflictos familiares, de los conflictos generacionales, de los conflictos de religiones, de los conflictos étnicos, de los conflictos de comunidades, de los conflictos de vecinos, de los conflictos educativos, de los conflictos económicos, de los conflictos políticos, de los conflictos amorosos y de los conflictos entre amigos. (Citado en De Souza, 2009, p.04-05).

Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias. (Pérez, 2015)

La teoría de la resolución de conflictos comienza a consolidarse en Estados Unidos a partir de los años setenta, bajo la influencia de movimientos ciudadanos a favor de los Derechos Civiles, que llevó a sectores de la sociedad a cuestionar los métodos punitivos de

tratamiento de conflictos. Dicho movimiento fue denominado “Alternative Dispute Resolution (ADR)” en Norteamérica (también llamado “Diplomacia Ciudadana”). En el resto del mundo ha sido nombrado con diferentes términos. González (2004) menciona que los Métodos alternativos de solución de controversias (MASC) son medios de resolución de conflictos y en el caso de la Negociación, la Mediación y la Conciliación pueden ser inclusive técnicas para evitar su nacimiento. Son procesos que pueden ser utilizados para la solución de diferencias de forma amigable, flexible y sin la necesidad de recurrir a métodos netamente adversariales (citado en Pérez, 2015, p. 113).

El adjetivo “alternativos” se debe a que frente al modelo tradicional de resolución de controversias que es la vía jurisdiccional, los MASC forman otra opción para llegar a una solución al pleito. Este término ya ha sido cuestionado por la doctrina en justicia alternativa, pues como mencionamos los MASC son simples medios de solución de disputas, además no son excluyentes del sistema judicial. Algunos autores han sustituido la “A” de MASC por “adecuados”, tomando en cuenta que siempre será preferible que las partes puedan ir adquiriendo la capacidad de solucionar sus disputas por sí mismos, fomentando la responsabilidad, la participación y el compromiso social. (Pérez, 2015, p. 113)

En cuanto a sus características, podemos establecer las siguientes: Su acentuación amigable: En el caso de la Negociación, la Mediación y la Conciliación, forman parte de los medios pacíficos de solución de conflictos pues su estructura fomenta la participación y el diálogo constructivo entre las partes y son los MASC esenciales para la Cultura de Paz;

Schiffirin, (1996) Confidencialidad: La capacidad para proteger información, así como garantizar que no se infiltrará a terceros es muy importante en los medios alternos de solución de controversias. Es indispensable en los MASC que las partes pueden comunicarse

con toda libertad. El principio de confidencialidad se vuelve crucial para el éxito del método alternativo en cuestión, pues es la única forma de lograr que se expongan con sinceridad los múltiples aspectos del conflicto (citado en Pérez, 2015, p. 114).

Elección de las partes del tercero y el proceso: Las partes pueden elegir al o los terceros que resolverán su controversia, el método alternativo para ello y la forma en que se llevará a cabo. La participación de las partes en el nombramiento del tercero (el prestador de métodos alternos), alienta y da más compromiso a los justiciables para que cumplan o atiendan las recomendaciones o decisiones tomadas por él.

Especialización: El prestador de servicios de métodos alternativos cumple un perfil específico que las partes buscan para resolver su controversia. No sólo debe ser un experto en el conflicto y en las técnicas de comunicación (en el caso del Negociador y el Mediador) sino también en la materia del litigio (como sucede en el Conciliador);

Voluntariedad: En los MASC son las mismas partes quienes deciden resolver su conflicto mediante justicia alternativa, son ellos quienes pueden designar al tercero prestador de métodos alternos, pueden establecer el número y duración de las audiencias, y en el caso de la Negociación, Mediación, Conciliación pueden darlo por terminado en el momento que así lo consideren, tengan o no un acuerdo total o parcial en la controversia.

Neutralidad: El Mediador no debe tomar partido o inclinarse por alguna de las partes, sólo administra y controla el procedimiento, lo dirige y marca sus pautas.

Flexibilidad: Las reglas a las cuales se someten los involucrados podrán aplicarse con libertad y ser modificadas, siempre y cuando ambas partes estén de acuerdo. (Pérez, 2015, p.114).

En conclusión, para poder realizar una descripción concreta de los conflictos estudiados en esta investigación es importante conocer las bases teóricas de los diferentes conflictos

existentes en los seres humanos y con esto poder relacionar y contextualizar los conflictos vecinales explorando su etiología. El origen de un conflicto es la manifestación de la necesidad de transformación de una situación bien sea social, política, familiar etc. Sin embargo, esta transformación puede generar bienestar en las personas inmersas en el conflicto, en otras palabras, los conflictos son necesarios para transformar la forma en que vivimos siempre y cuando sea gestionado de manera positiva.

A continuación iniciamos con el capítulo de afrontamiento, como eje central para la relación de la Inteligencia Emocional como estrategia de afrontamiento para los conflictos.

Capítulo II. El Afrontamiento

Es importante conocer los modos de afrontamiento de la población estudio de esta investigación, ya que tal información es útil para poder interpretar sus sentimientos, ideas y conductas. Frydenberg y Lewis (1997), definen al afrontamiento como “las estrategias conductuales y cognitivas para lograr una transición y una adaptación efectivas”. Casullo y Fernández Liporace (2001), entienden a la capacidad de afrontamiento como el conjunto de respuestas (pensamientos, sentimientos, acciones) que un sujeto utiliza para resolver situaciones problemáticas y reducir las tensiones que ellas generan. Desde el modelo de Lazarus y Folkman (1986) no son las situaciones en sí mismas las que provocan una reacción emocional, sino la interpretación que el sujeto realiza de tales situaciones.

Frydenberg y Lewis (1997) afirman que es posible hacer una distinción entre afrontamiento general y específico, es decir el modo con el que persona encara cualquier

situación (general) y una problemática particular (específico). (Citando en figueroa, contini, lancuza, levin, & estevez, 2005, p.66)

Siguiendo a Olson y Cubbin (1989) se destacan dos aspectos básicos en la literatura sobre el tema: por un lado, el afrontamiento como un proceso y por el otro, la eficacia del mismo. El afrontamiento sería entonces, un proceso que el sujeto pone en marcha para hacer frente a situaciones estresantes; no siempre la puesta en marcha de este proceso garantiza su éxito. Si al hacerlo el individuo tiene éxito para solucionar la situación problemática presente, repetirá el mismo ante situaciones similares; en caso contrario buscará otro recurso. Así, y según Fernández-Abascal (1997), estarían ante una situación de aprendizaje por ensayo y error. (Citado en Figueroa, Contini, Lancuza, Levin, & Estevez, 2005, p.66-67)

A continuación se describirán los estilos de afrontamientos ante estímulos causantes de estrés y alteración emocional desde el área de la psicología.

Afrontamiento en la Psicología

El creciente interés por el estudio del afrontamiento es producto de reconocer en ellas un particular modo de responder a las diferentes situaciones que generan malestar, como así también de entender su función positiva de mitigar los efectos nocivos de aquél (Leibovich, Schmidt y Marro, 2002).

Sin embargo, y a pesar de los esfuerzos realizados, el constructo afrontamiento no fue utilizado con clara delimitación conceptual, dejando aún muchos interrogantes por resolver. Analizando la bibliografía sobre el tema, se observa que los aportes de Lazarus (1991) son los que más ampliamente abordaron este nuevo constructo y marcaron, sin dudas, un recorrido teórico de relevancia para la Psicología. El modelo transaccional de Lazarus y

Folkman (1984), ha tenido gran aceptación entre los científicos, aportando una importante conceptualización del afrontamiento, Generó además, una gran cantidad de trabajos y estudios que analizan los modos en que las personas enfrentan las dificultades y las situaciones estresantes en sus vidas (Figueroa & Cohen, 2009).

Teniendo en cuenta los modelos cognitivos de la emoción, se entiende que no son las situaciones en sí mismas las que provocan una reacción emocional, sino que el factor que desencadena la emoción es la interpretación que el individuo hace de tales situaciones. Dentro de los modelos cognitivos, el modelo de la valoración cognitiva ha alcanzado una relevancia sobresaliente (Martín Díaz, Jiménez Sánchez y Fernández Abascal, 2004). En esta línea, y desde la concepción teórica desarrollada por Lazarus y Folkman (1984), se sostiene que, la aparición del estrés y otras reacciones emocionales están mediatizadas por el proceso de valoración cognitiva que la persona realiza.

En un primer momento, de las consecuencias que la situación tiene para el sujeto (valoración primaria) y, en un segundo momento, si esa situación tiene una significación de amenaza o desafío, el sujeto valora los recursos de los que dispone con el fin de evitar o reducir las consecuencias negativas de la situación (valoración secundaria) (figueroa & cohen, 2009) .

Teniendo en cuenta lo anterior, la valoración secundaria constituye así la capacidad de afrontamiento, entendiendo a ésta como un proceso psicológico que se pone en marcha cuando la situación o el entorno resultan amenazantes. Desde aquí, Lazarus y Folkman (1984) definen al afrontamiento como “aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo”.

Estos autores entienden que el afrontamiento constituye un proceso cambiante con fines de adaptación, en el que el sujeto y el contexto interactúan de manera permanente y señalan, además, que los individuos varían sus patrones de estrategias de afrontamiento en función del tipo de problema a resolver (figueroa & cohen, 2009).

Para Everly (1989) El afrontamiento es definido “como un esfuerzo para reducir o mitigar los efectos aversivos del estrés, esfuerzos que pueden ser psicológicos o conductuales”. En la misma línea, Frydenberg y Lewis (1997) definen al afrontamiento como “las estrategias conductuales y cognitivas para lograr una transición y una adaptación efectivas”. Cada sujeto tiende a la utilización de los estilos de afrontamiento que domina, ya sea por aprendizaje o por hallazgo fortuito en una situación de emergencia. A su vez, las estrategias de afrontamiento pueden resultar, según Girdano y Everly (1986), adaptativas o inadaptativas. Las primeras reducen el estrés y promueven la salud a largo plazo, mientras que las segundas reducen el estrés sólo a corto plazo, pero tienen un efecto nocivo en la salud a largo plazo. (figueroa & Cohen, 2009)

Es importante resaltar y diferenciar los estilos de afrontamiento de las estrategias de afrontamiento. “Los estilos de afrontamiento se refieren a predisposiciones personales para hacer frente a las situaciones y son los responsables de las preferencias individuales en el uso de unos u otros tipos de estrategia de afrontamiento, así como de su estabilidad temporal y situacional. Por otro lado, las estrategias de afrontamiento son los procesos concretos que se utilizan en cada contexto y pueden ser altamente cambiantes dependiendo de las condiciones desencadenantes” (Fernández-Abascal, 1997). Así, mientras los estilos son las formas habituales, relativamente estables, que tienen una persona para manejarse con el estrés, las estrategias son situacionalmente dependientes, constantemente cambiantes y están influidas

por los estilos que tiene un sujeto de afrontar los problemas de la vida diaria (figueroa & Cohen, 2009).

Teorías del afrontamiento

Teoría del Afrontamiento de Erica Frydemberg. Define al afrontamiento como “las estrategias conductuales y cognitivas para lograr una transición y una adaptación efectivas”. Afirmo que es fundamental que el psicólogo identifique el tipo de afrontamiento con el que se relaciona, para poder así conocer sus sentimientos, ideas y conductas. (Citado en Salotti, 2006, p.16)

Frydemberg (1989) enuncia la existencia de dos tipos de afrontamiento: el general (modo en que se enfrenta cualquier situación) y el específico (forma de enfrentar una situación particular). De ahí que, al elaborar su instrumento de evaluación de las estrategias, busque medir los dos componentes por separado. Luego de atravesar por diferentes fases del desarrollo de la prueba (ACS), Frydemberg elaboró el instrumento final que contiene 80 elementos (79 cerrados y 1 abierto), agrupados en 18 escalas, que reflejan 18 estrategias de afrontamiento. En el último elemento (abierto) se le pide al sujeto que describa conductas que sean diferentes de las 79 restantes. (Citado en Salotti, 2006, p.16-17)

Las 18 estrategias mencionadas son: Buscar apoyo social (consiste en compartir el problema con los demás y conseguir ayuda).

Centrarse en resolver el problema (se dirige a abordar el problema sistemáticamente, teniendo en cuenta distintos puntos de vista para alcanzar la solución).

Esforzarse y tener éxito (son las conductas de trabajo e implicación personal).

Preocuparse (se refiere al temor por el futuro o a la preocupación por la felicidad posterior).

Invertir en amigos íntimos (esfuerzo por comprometerse en alguna relación personal íntima).

Buscar pertenencia (preocupación o interés en las relaciones con los demás, y específicamente por lo que los otros piensan de uno).

Hacerse ilusiones (se refiere a las expectativas de que todo tendrá un final feliz).

Falta de afrontamiento (es la incapacidad para enfrentar el problema y la tendencia a desarrollar síntomas psicósomáticos).

Reducción de la tensión (intento de sentirse mejor mediante acciones que reduzcan la tensión).

Acción social (Consiste en dar a conocer a otros la preocupación que se tiene y buscar apoyo organizando actividades como reuniones, peticiones, etc.).

Ignorar el problema (esfuerzo consiente por negar o desentenderse del problema).

Autoinculparse (el sujeto se ve a sí mismo como el culpable de su dificultad).

Reservarlo Para sí (el sujeto tiende a aislarse y a impedir que otros conozcan su preocupación).

Apoyo espiritual (tendencia a rezar y creer en la ayuda de Dios o de un líder espiritual frente a los problemas).

Fijarse en lo positivo (visión optimista de la situación presente y tendencia a ver el lado bueno de las cosas y sentirse afortunado).

Buscar ayuda profesional (uso de consejeros profesionales como maestros o psicólogos).

Distracciones relajantes (situaciones de ocio y relajantes como la lectura o la televisión).

Distracciones físicas (dedicación al deporte, el esfuerzo físico y a mantenerse en forma).

Frydemberg y Lewis (1991), consideran que las estrategias pueden ser agrupadas de manera tal que conforman tres estilos de afrontamiento, los que representan aspectos funcionales y disfuncionales, estos son:

Estilo dirigido a solucionar el problema (consiste en trabajar para resolver la situación problemática, manteniéndose optimista y relajado durante el proceso. Abarca las siguientes estrategias: concentrarse en resolver el problema, esforzarse y tener éxito, Fijarse en lo positivo, diversiones relajantes y distracción física).

Estilo de afrontamiento en relación con los demás (consiste en acercarse a otros para obtener apoyo. Abarca las siguientes estrategias: apoyo social, amigos íntimos, buscar pertenencia, acción social, apoyo espiritual y buscar apoyo profesional).

Estilo improductivo (se trata de una combinación de estrategias improductivas de evitación que muestra una incapacidad empírica para afrontar los problemas. Abarca las siguientes estrategias: preocuparse, hacerse ilusiones, no afrontamiento, reducción de tensión, ignorar el problema, auto inculparse y reservarlo para sí) (Citado en Salotti, 2006, p.17)

Modelo de Afrontamiento de Richard Lazarus y Susan Folkman

Para referirse a las teorías del afrontamiento se debe hablar de Richard Lazarus como uno de los máximos exponentes de la teoría del afrontamiento. El modelo de Lazarus (1984) se basa en la interacción del sujeto con su medio, en cómo éste hace frente a las demandas que el medio le efectúa de forma continuada, esta interacción no es una sola relación física, adquiere sentido desde la valoración que hace el sujeto de la demanda del medio, que

básicamente es social. Ello hace que sea un modelo de clara índole cognitiva, en el que es fundamental la función perceptiva de atribución.

Estas cogniciones de atribución son consecuencia de un proceso acumulativo, en el que intervienen desde el aprendizaje temprano de patrones de evaluación de relaciones sociales hasta la inteligencia social. Proceso que nos permite integrar dentro de un marco coherente los diferentes patrones de relación interpersonal, que son objeto de un aprendizaje no intencional, con claras semejanzas y relaciones con el aprendizaje del lenguaje. Así como la interiorización y aprendizaje de patrones culturales, tanto en forma de aprendizaje explícito como implícito, y la construcción de la auto-imagen que el sujeto genera a través de su biografía. Así, según Lazarus (1986) citado por (solis & vidal, 2006, p.36) podemos resumir el modelo en el siguiente esquema:

La demanda del medio en cuanto compromiso. Si esta demanda es irrelevante no afecta al sujeto y, por tanto, no significa un compromiso físico ni personal ni social. No da lugar a respuestas de orden emocional si por el contrario es relevante, la situación novedosa en el medio significa un compromiso, una alteración en el equilibrio del sujeto ya sea en el ámbito físico personal o social. Constituye una situación de estrés para el sujeto y provoca la fijación de la atención en la misma, dando lugar a un proceso de evaluación y preparación para una respuesta de adaptación.

Los procesos de evaluación de la situación

Ante el afrontamiento de un evento, los individuos realizan un análisis de la situación de acuerdo a sus experiencias previas, a continuación se ilustran los tipos de evaluación que se realiza ante un acontecimiento.

Evaluación primaria. Es la valoración que el sujeto hace de la situación como tal, lo que significa de riesgo de compromiso a su bienestar o hasta supervivencia.

Evaluación secundaria. Es la evaluación que hace el sujeto de los recursos que posee tanto personales y sociales como económicos e institucionales para hacer frente a la demanda del medio. En función a esta valoración el sujeto considera si posee recursos y capacidad para hacer frente. El juego de estas dos evaluaciones determina que la situación sea valorada como:

Desafío o reto: El sujeto considera que sus recursos son suficientes para hacer frente a la situación, esta situación moviliza los recursos del mismo y genera sentimientos de eficacia y de logro.

Amenaza: El sujeto considera que no posee recursos para hacer frente a la situación, se siente desbordado por ella, genera claras respuestas ansiosas, su actividad de afrontamiento se deteriora, se torna poco eficaz, oscilando desde una actividad caótica frenética y poco organizada a la simple inactividad. Es significativo el deterioro de las funciones de evaluación y la regresión hacía los patrones más primitivos y menos elaborados de conducta. En este contexto es donde se sitúa la patología tanto ansiosa como depresiva.

Para el modelo de afrontamiento la respuesta ansiosa es una respuesta de anticipación mediada cognitivamente en la que el sujeto anticipa la amenaza, la incapacidad de hacer frente a ella.

Es evidente que éste proceso de evaluación es auto-mantenido, ya que un fracaso previo deteriora la valoración de sus propios recursos como eficaces para hacer frente a la situación (expectativa de afrontamiento). Considera que a pesar de ponerlos en marcha no logrará controlar la situación (expectativa de resultado) con lo que aumenta la evaluación como amenaza de la situación, lo que disminuye la capacidad de afrontamiento del sujeto y

aparecen mecanismos menos eficaces vinculados de forma directa a la presentación de patología: evitación, auto-focalización, desesperanza y búsqueda de atención social, muy en función a los esquemas aprendidos. El proceso de afrontamiento que hemos descrito tiene dos vertientes claras, referidas al foco de actuación del sujeto, sobre su percepción y sentimientos o sobre la situación misma. Así surgen dos formas diferenciadas, e idealmente complementarias de afrontamiento. (Citado en solis & vidal, 2006, p.37)

Se ha clasificado el afrontamiento con base en dos categorías: a) afrontamiento dirigido a la emoción; b) afrontamiento dirigido a la solución de problemas. Los procesos de afrontamiento dirigidos a la emoción están constituidos por:

Aquellos procesos cognitivos encargados de disminuir el grado de trastorno emocional en una situación estresante, entre estos encontramos: la evitación, minimización, el distanciamiento, la atención selectiva, las comparaciones selectivas y la extracción de valores positivas a los acontecimientos negativos.

Aquellas estrategias cognitivas dirigidas a aumentar el grado de trastorno emocional; algunos individuos necesitan sentirse verdaderamente mal antes de sentirse mejor y para encontrar consuelo necesitan experimentar primero un trastorno intensivo para pasar luego al autorreproche o autocastigo.

Aquellas que implican la reevaluación cognitiva de la situación tensionante, implica cambiar el significado de la situación.

Los procesos de afrontamiento dirigidos al problema implican la definición del problema, la búsqueda de soluciones alternativas, consideración de tales alternativas con base en el costo y el beneficio, elección y aplicación.

En el segundo grupo están las estrategias encargadas de cambios motivacionales o cognitivos, como la variación del nivel de aspiraciones, deducción de la participación del yo, búsqueda de distintos canales de gratificación, desarrollo de nuevas pautas de conducta.

Existen igualmente recursos de afrontamiento, éstos son: a) recursos físicos como la energía, la salud y el dinero b) Recursos psicológicos como las creencias positivas c) Técnicas sociales como las aptitudes frente al contacto interpersonal d) resolución de problemas. (Lazarus y Folkman, 1986).

Salud y energía. Poner en práctica estrategias de afrontamiento, tiene como prerequisite fundamental la movilización de energía. Una persona frágil, enferma, cansada o débil tiene menos energía para aportar a un proceso de afrontamiento que otra saludable y robusta.

Creencias Positiva. Verse a sí mismo positivamente puede considerarse también un importante recurso de afrontamiento, cualquier tipo de creencia que sirva como base para la esperanza puede ser considerada positiva, la esperanza en sí misma es alentadora debido a la creencia de que la situación puede ser controlable, de que uno tiene la suficiente fuerza para cambiarla, una persona, institución o médico, etc. La esperanza solo existe cuando tales creencias hagan posible un resultado positivo o por lo menos probable. Así mismo las personas con Locus de control interno, es decir, aquellas personas que creen que los resultados dependen de sus propias conductas afrontan de manera distinta los problemas que se les presentan, ya que tienen más posibilidades de actuar para cambiar sus hábitos, buscan información y se ocupan de la prevención.

Técnicas para la Solución de Problemas. Las técnicas para resolución de problemas incluyen habilidad para conseguir información, analizar las situaciones, examinar posibilidades alternas, predecir resultados, elaborar y llevar a la práctica planes de acción.

Habilidades Sociales. Se refieren a la capacidad de comunicarse y actuar con los demás en una forma socialmente adecuada y efectiva. Este tipo de actividades facilitan la resolución de los problemas en coordinación con otras personas, aumentan la capacidad de atraer su colaboración y apoyo y en general aportan al individuo un control más amplio sobre sus interacciones.

Apoyo Social. Se refiere a la búsqueda de apoyo emocional en otras personas como medio para desahogarse, buscar comprensión y cooperación.

Recursos Materiales. Los recursos económicos aumentan de forma importante las opciones de afrontamiento en la mayoría de situaciones estresantes, proporcionan acceso fácil a la asistencia legal, médica, financiera y de cualquier otro tipo. (Lazarus y Folkman, 1986)

Es fundamental evaluar hasta qué punto las estrategias dirigidas a la emoción son formas que permiten el desarrollo por parte del sujeto de mecanismos eficaces de manejo de las demandas de su medio. Puede también ser un mecanismo sano de adaptación funcional, cuando desde una valoración racional y ajustada acepta y asume que hay situaciones y conflictos que no son resolubles y reversibles o tan sólo cabe una solución parcial del problema. (solis & vidal, 2006, p.37-38)

Este tipo de afrontamiento parte de la aceptación de la realidad, de la limitación de nuestros recursos para modificarla, y en la valoración de la virtud como capacidad de tolerar y soportar, aspecto ya señalados por los autores, no significa una renuncia al afrontamiento dirigido al problema, sino que se entrelaza con él, permitiendo una acción más ajustada, con metas más realistas, y por tanto más funcional. Constituye en muchos casos el objeto de la terapia y no la modificación de la situación en sí, sino el paso de un afrontamiento dirigido a la emoción disfuncional a otro funcional, esto es especialmente claro en terapias más

centradas en el proceso de evaluación cognitiva: la Reestructuración Cognitiva de Beck y la Terapia Racional Emotiva de Ellis. (solis & vidal, 2006, p.37-38)

De acuerdo con lo anterior, las estrategias de afrontamiento en las relaciones interpersonales permiten superar las diferencias o generar respuestas poco adaptativas. A continuación las ocho estrategias propuestas por Lazarus y Folkman en 1984. (Citado en Figueroa & Cohen, 2009)

Confrontación: constituyen los esfuerzos de un sujeto para alterar la situación, indica también cierto grado de hostilidad y riesgo para él. Se da en la fase de afrontamiento.

Planificación: apunta a solucionar el problema, Se da durante la evaluación de la situación (evaluación secundaria).

Aceptación de la responsabilidad: indica el reconocimiento del papel que juega el propio sujeto en el origen y/o mantenimiento del problema, es lo que comúnmente se señala como “hacerse cargo”.

Distanciamiento: Implica los esfuerzos que realiza la persona por apartarse o alejarse del problema, evitando que éste le afecte al sujeto.

Autocontrol: Se considera un modo de afrontamiento activo en tanto indica los intentos que el sujeto hace por regular y controlar sus propios sentimientos, acciones y respuestas emocionales.

Re evaluación positiva: supone percibir los posibles aspectos positivos que tiene una situación estresante.

Escape o evitación: A nivel conductual, implica el empleo de estrategias tales como beber, fumar, consumir drogas, comer en exceso, tomar medicamentos o dormir más de lo habitual. También puede ser evitación cognitiva, a través de pensamientos irreales improductivos. En general, apunta a desconocer el problema.

Búsqueda de apoyo social: Supone los esfuerzos que el joven realiza para solucionar el problema acudiendo a la ayuda de terceros, con el fin de buscar consejo, asesoramiento, asistencia, información o comprensión y apoyo moral.

Las dos primeras estrategias estarían *centradas en el problema* (en tanto resultan más instrumentales ya que modifican el problema haciéndolo menos estresante); las cinco siguientes están *centradas en la emoción* (ya que apuntan a la regulación de la emoción) y la última estrategia se focaliza en *ambas áreas*. (Citado en Figueroa & Cohen, 2009)

Continuando con las estrategias de afrontamiento, en la resolución de conflictos es indispensable la mediación como estrategia de gestión de problemas, siendo esta una herramienta importante siempre y cuando se tengan los conocimientos para su aplicación en los conflictos. A continuación la teoría de la mediación de Mazo (2013).

La mediación como estrategia en resolución de conflictos (Mazo, 2013)

Hay un mecanismo que aparece bajo las teorías de la justicia restaurativa y la resolución de conflictos, denominado mediación, y que podría ser útil frente a la situación que vive la sociedad colombiana y frente a las necesidades que se le plantean de cara a su conflicto. Para Suarez (2003): “La mediación es un dispositivo no adversarial de resolución de disputas, que incluye un tercero neutral cuya función es ayudar a que las personas que están empantanadas en la disputa puedan negociar en forma colaborativa y alcanzar una resolución de la misma” (citado en Mazo, 2013, p. 102). Al decir que la mediación es un dispositivo “no adversarial”, la definición plantea que los participantes del conflicto están llamados a identificar los intereses que se tienen en común. Es frecuente encontrar que se tienen posiciones frente a los problemas, pero estas posiciones no son en realidad más que el

ropaje de los intereses compartidos en común. Cuando se parte de los propios deseos, o en este caso de los propios intereses, es muy difícil comprender al otro. (Mazo, 2013, p.102)

De acuerdo a la anterior definición de mediación, a continuación se ilustraran los elementos para el desarrollo de esta estrategia para el afrontamiento de los conflictos.

Elementos de la mediación. Bustelo, (2002) la definición construida hasta aquí ha mostrado que la mediación es un mecanismo o una herramienta utilizada para la resolución de conflictos, se hace necesario precisar cuáles son los elementos que la componen. En primer lugar, debe decirse que la mediación es posible en el momento que se tiene un conflicto, tal como lo señala Bustelo (2002) “la existencia de un conflicto, de personas que son parte en el mismo y de una tercera persona que no toma decisiones pero que facilita los acuerdos entre las personas participantes en el conflicto”. (Citado en Mazo, 2013, p. 109)

El conflicto es un fenómeno consustancial a las relaciones humanas, y vivir en sociedad significa vivir con otras personas, que siempre pondrán en evidencia lo distintos que son los individuos entre sí. Aunque los conflictos hacen parte de la propia naturaleza social, también es cierto que nunca antes en la historia humana se habían experimentado tantos cambios y en tan corto período de tiempo como los que vive la sociedad actual. De hecho, algunas de las sociedades contemporáneas cambian a tal velocidad que el solo ritmo vertiginoso del cambio constituye uno de los principales factores de tensión para las personas que las conforman. Por tal motivo, a la actual condición social colombiana debe sumarse la época actual como una fuente inagotable de nuevas tensiones entre personas e instituciones. (Mazo, 2013, P. 109)

A ello debe sumársele el hecho de que los valores sociales en Occidente, y específicamente en Colombia, han tenido un fuerte arraigo en la tradición y en la institución

religiosa. Hoy, sin embargo, dichos valores no son asumidos en la misma condición interpretativa dictada por la tradición, puesto que la relación con la institución religiosa ha cambiado. Esto conlleva a que dentro de un mismo espacio los hombres miren los fenómenos con posiciones diversas e incluso contrarias. (Mazo, 2013, Pag 109)

Las estrategias de afrontamiento hacen referencia a los esfuerzos, la conducta y el procesamiento cognitivo para hacer frente a las demandas internas y ambientales, entre ellas el afrontamiento de los conflictos. De acuerdo a lo anterior y en relación al objetivo investigativo el siguiente capítulo de inteligencia emocional permitirá dar una aproximación en la relación entre resolución de conflictos y el control de las emociones.

Capítulo III. Inteligencia Emocional

La inteligencia emocional como estrategia de afrontamiento en resolución de conflictos es el resultado que se propuso al inicio de esta investigación. Para lograr la relación entre emociones–conflicto, vamos hacer un recorrido en el desarrollo histórico de la inteligencia emocional por cada autor principal.

Origen y desarrollo histórico de la Inteligencia Emocional

Galton, en 1870, fue uno de los primeros investigadores en realizar un estudio sistemático sobre las “diferencias individuales” en la capacidad mental de los individuos, utilizando un desarrollo de correlación de métodos. Tempranamente, propuso un análisis estadístico como aplicación al fenómeno mental, así como su implicación y uso. También fue pionero en el empleo de cuestionarios y métodos no tradicionales. En 1890, Catell desarrolló pruebas mentales con el objeto de convertir la psicología en una ciencia aplicada.

Fue el primer psicoanalista en América en darle una cuantificación al estrés, a partir de su trabajo experimental (Catell, 1903). En 1905, por encargo del Ministerio francés, Binet desarrolló un instrumento para evaluar la inteligencia de los niños. En 1916, dicho instrumento fue modificado por Terman y en él aparece por vez primera el cociente intelectual. (Citados en Trujillo & Rivas, 2005, p.11)

A partir de 1960 se observó un debilitamiento en las posturas conductistas, y se produjo la emergencia de procesos cognitivos con el estructuralismo. Piaget, educado en la tradición del coeficiente intelectual, se opuso a dichas posturas psicométricas y del pensamiento de la información, y aunque no emprendió una crítica contra el movimiento de prueba, su punto de vista se percibe en las acciones científicas que realizó, desarrollando una visión distinta a la de la cognición humana. Según él, el principio de todo estudio del pensamiento humano debe ser la postulación de un individuo que trata de comprender el sentido del mundo (Gardner, 1993). Otra aportación importante es la del psicólogo soviético Vygotsky, quien encontró que las pruebas de inteligencia no dan una indicación acerca de la zona de desarrollo potencial de un individuo. (Citado en Trujillo & Rivas, 2005, p.12)

Marina, (1993), experto en el área, afirma que “si bien es cierto que las ciencias cognitivas han realizado aportaciones valiosas, la labor pendiente es la elaboración de una ciencia de la inteligencia humana, la cual deberá desarrollarse holísticamente, lo que es lo mismo no sólo enfocada hacia la razón, sino también provista de emociones”.

La idea de la inteligencia actual subyace en la “capacidad de adaptación” que proporciona. Sternberg (1997) establece que bajo la idea de la globalización (refiriéndose a la psicología), “la inteligencia está muy vinculada con la emoción, la memoria, la creatividad, el optimismo y en cierto sentido con la salud mental”.

En 1983, Gardner publicó *Frames of Mind*, donde reformula el concepto de la inteligencia a través de la teoría de las inteligencias múltiples, bajo la cual se establece que los seres humanos poseen siete tipos de inteligencia y cada una es relativamente independiente de las otras. Estas siete inteligencias son las siguientes: inteligencia auditiva-musical, inteligencia cinestésica-corporal, inteligencia visual-espacial, inteligencia verbal-lingüística, inteligencia lógico-matemática. Esta teoría introdujo dos tipos de inteligencias muy relacionadas con la inteligencia social de Thorndike: las inteligencias intrapersonal e interpersonal. Gardner, en 1995 incluyó la inteligencia naturista y en 1998 volvió a modificar su teoría de las IM, agregando un nuevo tipo, la inteligencia existencial. (Citado en Trujillo & Rivas, 2005, p.11)

El concepto de inteligencia emocional como tal fue propuesto por Salovey y Mayer en 1990, a partir de los lineamientos de Gardner en su teoría de las inteligencias múltiples (Salovey y Mayer, 1990). Sin embargo, este concepto no es nuevo pues tiene su origen en la “ley del efecto” formulada por Thorndike en 1988, cuando propuso en su tesis doctoral un principio explicativo del aprendizaje animal. (Citado en Trujillo & Rivas, 2005, p.11)

La inteligencia emocional agrupa al conjunto de habilidades psicológicas que permiten apreciar y expresar de manera equilibrada las propias emociones, entender las de los demás, y utilizar esta información para guiar la forma de pensar y de actuar. Existen diferentes autores que definen la inteligencia emocional como una habilidad del control de las emociones. A continuación la teoría de la inteligencia emocional de Daniel Goleman.

La inteligencia emocional de Daniel Goleman (1995)

Para Goleman (1995) la inteligencia emocional es un conjunto de habilidades perceptivas y de autocontrol, dentro de esta propuesta, Goleman propone cinco habilidades emocionales (conocer las propias emociones, manejar las emociones, motivarse a sí mismo, reconocer las emociones de los demás, establecer relaciones).

Conocer las propias emociones. Tener conciencia de las propias emociones; reconocer un sentimiento en el momento en que ocurre. Una incapacidad en este sentido nos deja a merced de las emociones incontroladas.

Manejar las emociones. La habilidad para manejar los propios sentimientos a fin de que se expresen de forma apropiada se fundamenta en la toma de conciencia de las propias emociones. La habilidad para suavizar expresiones de ira, furia o irritabilidad es fundamental en las relaciones interpersonales.

Motivarse a sí mismo. Una emoción tiende a impulsar hacia una acción. Por eso, emoción y motivación están íntimamente interrelacionados. Encaminar las emociones, y la motivación consecuente, hacia el logro de objetivos es esencial para prestar atención, automotivarse, manejarse y realizar actividades creativas. El autocontrol emocional conlleva a demorar gratificaciones y dominar la impulsividad, lo cual suele estar presente en el logro de muchos objetivos. Las personas que poseen estas habilidades tienden a ser más productivas y efectivas en las actividades que emprenden.

Reconocer las emociones de los demás. Un aspecto fundamental es la empatía, la cual se basa en el conocimiento de las propias emociones. La empatía es la base del altruismo. Las personas empáticas sintonizan mejor con las sutiles señales que indican lo que los demás

necesitan o desean. Esto las hace apropiadas para las profesiones de la ayuda y servicios en sentido amplio (profesores, orientadores, pedagogos, psicólogos, psicopedagogos, médicos, abogados, expertos en ventas, etc.).

Establecer relaciones. El arte de establecer buenas relaciones con los demás es, en gran medida, la habilidad de manejar las emociones de los demás. La competencia social y las habilidades que conlleva, son la base del liderazgo, popularidad y eficiencia interpersonal. Las personas que dominan estas habilidades sociales son capaces de interactuar de forma suave y efectiva con los demás. Goleman (1995).

De acuerdo a las cinco características anteriores, para Goleman la inteligencia emocional puede dividirse en dos áreas.

Inteligencia intrapersonal. Capacidad de formar un modelo realista y preciso de uno mismo, teniendo acceso a los propios sentimientos y a usarlos como guías en la conducta.

Inteligencia interpersonal. Capacidad de comprenderá los demás; que los motiva, como operan, cómo relacionarse adecuadamente. Capacidad de reconocer y reaccionar ante el humor, el temperamento y las emociones de los otros, Goleman (1995).

El modelo de inteligencia emocional de Mayer y Salovey fue el escogido como eje central de esta investigación y desarrollar la cartilla informativa de inteligencia emocional como estrategia de afrontamiento para la resolución de conflictos de tipo vecinal. A continuación haremos una descripción de la teoría y las cuatro habilidades a desarrollar.

La inteligencia emocional de Mayer y Salovey (1990)

La inteligencia emocional es un concepto definido por Mayer como “una habilidad para percibir, asimilar, comprender y regular las propias emociones y las de los demás, promoviendo un crecimiento emocional e intelectual. De esta manera se puede usar esta información para guiar nuestra forma de pensar y nuestro comportamiento”.

Salovey y Mayer (1990), proponen que la inteligencia emocional consiste en la habilidad para manejar los sentimientos y emociones, discriminar entre ellos y utilizar estos conocimientos para dirigir los propios pensamientos y acciones. *Según Mayer y Salovey “la inteligencia emocional incluye la habilidad para percibir con precisión, valorar y expresar emoción; la habilidad de acceder o generar sentimientos cuando facilitan pensamientos; la habilidad de comprender la emoción y el conocimiento emocional; y la habilidad para regular las emociones para promover crecimiento emocional e intelectual”* (Citando en Fernandez & Extremera, 2009, p.90).

La inteligencia emocional, tal como es concebida por Mayer y Salovey (1997), está compuesta por un conjunto de habilidades emocionales que forman un continuo que abarca desde aquellas de nivel más básico, que ejecutan funciones fisiológicas fundamentales como la percepción y atención a los estados fisiológicos o expresivos, a otras de mayor complejidad cognitiva que buscan el manejo personal e interpersonal. Las cuatro habilidades emocionales son: la habilidad para percibir, valorar y expresar emociones con exactitud; la habilidad para acceder y/o generar sentimientos que faciliten el pensamiento; la habilidad para comprender emociones y el conocimiento emocional; y la habilidad para regular las emociones promoviendo un crecimiento emocional e intelectual.

La percepción emocional. La primera habilidad emocional es la percepción emocional. Esta destreza emocional consiste en la habilidad para identificar y reconocer

tanto los propios sentimientos como aquellos que nos rodean. Implica prestar atención y descodificar con precisión las señales emocionales de la expresión facial, movimientos corporales y tono de voz. Esta habilidad se refiere al grado en el que los individuos pueden identificar convenientemente sus propias emociones, así como los estados y sensaciones fisiológicas y cognitivas que éstas conllevan. Por último, esta habilidad implicaría la facultad para discriminar acertadamente la honestidad y sinceridad de las emociones expresadas por los demás.

La facilitación o asimilación emocional. Para Mayer Y Salovey (1997). La facilitación o asimilación emocional implica la habilidad para tener en cuenta los sentimientos cuando razonamos o solucionamos problemas. Esta habilidad se centra en cómo las emociones afectan al sistema cognitivo y cómo los estados afectivos ayudan a la toma de decisiones. También ayudan a priorizar los procesos cognitivos básicos, focalizando la atención en lo que es efectivamente importante. En función de los estados emocionales, los puntos de vista de los problemas cambian, incluso mejorando nuestro pensamiento creativo. Es decir, esta habilidad plantea que las emociones actúan de forma positiva sobre el razonamiento y la forma de procesar la información

La comprensión emocional. La comprensión emocional implica la habilidad para desglosar el amplio y complejo repertorio de señales emocionales, etiquetar las emociones y reconocer en qué categorías se agrupa los sentimientos. Para Mayer y Salovey (1997). Implica una actividad tanto anticipatoria como retrospectiva para conocer las causas generadoras del estado anímico y las futuras consecuencias de las acciones. Igualmente, la comprensión emocional supone conocer cómo se combinan los diferentes estados emocionales dando lugar a las conocidas emociones secundarias (los celos pueden

considerarse una combinación de admiración y amor hacia alguien junto con un matiz de ansiedad por miedo a perderla debido a otra persona).

Por otra parte, incluye la habilidad para interpretar el significado de las emociones complejas, por ejemplo, las generadas durante una situación interpersonal (el remordimiento que surge tras un sentimiento de culpa y pena por algo dicho a un compañero, de lo que te arrepientes ahora). Contiene la destreza para reconocer las transiciones de unos estados emocionales a otros (la sorpresa por algo no esperado y desagradable, el enfado posterior y su expresión, y finalmente, el sentimiento de culpa debido a esa manifestación de ira desmedida) y la aparición de sentimientos simultáneos y contradictorios (sentimientos de amor y odio sobre una misma persona).

La regulación emocional. La regulación emocional es la habilidad más compleja de la IE. Para Mayer y Salovey (1997). Esta dimensión incluiría la capacidad para estar abierto a los sentimientos, tanto positivos como negativos, y reflexionar sobre los mismos para descartar o aprovechar la información que los acompaña en función de su utilidad. Además, incluye la habilidad para regular las emociones propias y ajenas, moderando las emociones negativas e intensificando las positivas. Abarca pues el manejo del mundo intrapersonal y también el interpersonal, esto es, la capacidad para regular las emociones de los demás, poniendo en práctica diversas estrategias de regulación emocional que modifican tanto los propios sentimientos como los de los demás. Esta habilidad alcanzaría los procesos emocionales de mayor complejidad, es decir, la regulación consciente de las emociones para lograr un crecimiento emocional e intelectual. (Citado en Fernández & Extremera, 2009, p.91-92-93)

Estas cuatro ramas forman una jerarquía, de forma que la percepción de emociones es la habilidad de nivel más básico y la regulación emocional es el componente de mayor

nivel en la jerarquía y también el de mayor complejidad, de este modo la habilidad para regular nuestras emociones y las de los demás se construye sobre la base de las competencias representadas en las otras tres ramas.

Tabla 1.

Modelo de Inteligencia Emocional de Mayer y Salovey (1997)

Fuente: arceppriego.wikispaces.com

Cuatro habilidades integrantes	Breve descripción
Percepción Emocional	La habilidad para percibir las propias emociones y la de los demás, así como percibir emociones en objetos, arte, historias, música y otros estímulos
Asimilación Emocional	La habilidad para generar, usar y sentir las emociones como necesarias para comunicar sentimientos, o utilizarlas en otros procesos cognitivos.
Comprensión Emocional	La habilidad para comprender la información emocional, cómo las emociones se combinan y progresan a través del tiempo y saber apreciar los significados emocionales
Regulación Emocional	La habilidad para estar abierto a los sentimientos, modular los propios y los de los demás, así como promover la comprensión y el crecimiento personal
Las ramas 1,3 y 4 incluyen razonar acerca de las emociones,	la rama 2 únicamente incluye el uso de las emociones para realzar el razonamiento

El uso de la inteligencia emocional como estrategia de afrontamiento a los conflictos puede desarrollar la capacidad de la gestionar positivamente los enfrentamientos entre dos partes, para esta investigación estas estrategias están basadas en las cuatro habilidades de la teoría de Mayer y Salovey (Percepción Emocional, Asimilación Emocional, Comprensión Emocional y Regulación Emocional), esto nos permitirá evaluar la capacidad y el estado del desarrollo de la inteligencia emocional en los participantes. De acuerdo al conocimiento de

la teoría de la inteligencia emocional nos podremos permitir creer en que el ser humano pueda lograr regular sus emociones y direccionarlas a estados positivas sin generar algún tipo de consecuencia, en este caso para la resolución de los conflictos.

Como se ha mencionado anteriormente, la inteligencia emocional es la capacidad para el autocontrol y el reconocimiento de las emociones propias y ajenas, de acuerdo a esto y en relación al afrontamiento de los conflictos desde el uso de la inteligencia a continuación el capítulo de la relación entre emociones y conflictos.

Capítulo IV: relación entre conflictos y emociones.

Resolución de conflictos desde el manejo de las emociones

Teniendo en cuenta el objetivo general de esta investigación en la cual se pretende evaluar las estrategias de afrontamiento en resolución de conflictos y la aplicación de la inteligencia emocional en dichas resoluciones, existen modelos como el modelo de interés doble propuesto originalmente por Blake y Mouton (1964) y posteriormente adoptado y reinterpretado por muchos otros (Hall, 1969; Pruitt, 1983; Pruitt y Rubin, 1986; Rahim y Bonoma, 1979; Thomas, 1976) (Citando en Montes, Rodríguez, Serrano, 2004, p.239)

El *Dual Concern Model* especifica que el modo en que una persona responde a un conflicto depende de su orientación motivacional y, en este sentido, defiende la existencia de dos motivos básicos: El interés propio y el interés por los demás. La fuerza de cada una de estas dimensiones motivacionales puede variar en un continuo alto bajo, lo que, finalmente, conduce a cinco estrategias de gestión de conflictos diferentes (a) *integración* (alto interés propio y alto interés por los demás); (b) *dominación* (alto interés propio y bajo interés por los demás); (c) *servilismo* (bajo interés propio y alto interés por los demás); (d) *evitación*

(bajo interés propio y bajo interés por los demás); y (e) *compromiso* (moderado interés propio y moderado interés por los demás). (Montes, Rodríguez, Serrano, 2014, p.239).

Tabla 2.

Estrategias y tácticas de manejo de conflictos.

Estrategia	Objetivo principal	Tácticas
Integración	Encontrar soluciones satisfactorias para ambas partes	Plantear alternativas, abrir líneas de comunicación, hacer declaraciones descriptivas, abiertas, calificativas, solicitantes o de apoyo; hacer concesiones; aceptar la responsabilidad, maximizar las semejanzas y minimizar las diferencias.
Dominación	Encontrar un acuerdo satisfactorio a nivel individual.	Usar poder de posición, agresión, dominación verbal, perseverancia; hacer declaraciones de confrontación, acusaciones, críticas personales, rechazo, amenazas-, ser sarcástico; hacer burlas, preguntas agresivas; negar la responsabilidad a expensas de la otra parte.
Servilismo	Ceder a los deseos de la otra parte	Emplear conductas de complacencia, aceptar pasivamente las decisiones de los demás; hacer declaraciones concesivas.
Evitación	Intentar sortear el desacuerdo	Abandonar física o psicológicamente el conflicto; negar la existencia del conflicto; cambiar y evitar determinados temas; emplear declaraciones no-comprometidas; hacer declaraciones irrelevantes o bromear.
Compromiso	Proponer una solución intermedia	Reducir las diferencias; buscar un camino intermedio con la otra persona, sugerir un intercambio de ofertas, maximizar las ganancias y minimizar las pérdidas, ofrecer una resolución rápida al conflicto.

Fuente: elaboración propia a partir de Hocker y Wilmont (1998), Montes, Serrano y Rodríguez (2010) y Rahim (2002).

Siguiente la línea de conflicto y su relación con las emociones, se continuara con la teoría de la regulación emocional de Acosta (2004), la cual tienen como eje central las relaciones interpersonales como componente activador de emociones.

Regulación de conflictos y sentimientos de Acosta (2004).

Dependiendo del conflicto y el nivel social e interpersonal que lo esté generando, su abordaje debe ser diferente, sin embargo, se debe tener en cuenta las emociones que el conflicto genere en las personas, Acosta (2004, p.204), relaciona los conflictos en relación social-interpersonal de la siguiente manera.

La convivencia y el conflicto como relación social. Para vivir con los demás, todos los grupos sociales han desarrollado explícita o implícitamente, en modo de ritual, código o precepto, unas normas de actuación, unas reglas de comportamiento, unas actitudes, unos valores, unos compromisos, unas metas, unos objetivos, etc. que estipulan entre sus miembros las maneras adecuadas o inapropiadas de relacionarse o de participar en las actividades sociales. Todas esas normas, valores y metas configuran a ese grupo de modo distintivo. Cuando se respetan, la consistencia del grupo se ve favorecida y su cohesión se fortalece. Lo contrario ocurre cuando los individuos del grupo las transgreden o no se afanan por el logro de los objetivos colectivos. En el primer caso, podemos afirmar que los individuos del grupo *conviven* en sentido pleno, mientras que en el segundo, más bien, interpretamos que las relaciones sociales están entorpecidas o rotas.

La convivencia de un grupo social nunca es absoluta. De modo recurrente surgen discrepancias entre sus individuos respecto a las normas o valores que deben preservarse o respecto a los objetivos que deben perseguirse. Con frecuencia surgen *conflictos* entre los individuos de un grupo o se van configurando algunos subgrupos que comparten, a su vez, ideales y compromisos distintivos y diferentes a los de otros colectivos. En esos momentos, la relación social está dificultada, los objetivos de esos individuos o de las distintas agrupaciones sociales son incompatibles. Para salir de esas situaciones de desencuentro, en unos casos, de modo espontáneo, ajustamos nuestras acciones a las normas y metas del grupo,

y, en otros, cuestionamos y alteramos las propias reglas de comportamiento y compromisos con el grupo. Además, algunas instituciones, como la judicial o la policial, entre otras, tienen asignada la función de volver a encauzar cualquier tipo de relación interpersonal que atente contra las normas y valores del grupo. (Citado en Acosta, 2004, p.205)

En cualquier caso, la existencia de normas y disposiciones legales no impiden que surjan conflictos en el grupo social, pues en el ámbito de lo permitido pueden establecerse abundantes pretensiones incompatibles entre individuos o colectivos. Por otro lado, el propio conflicto puede considerarse necesario para el progreso del propio grupo. No debemos olvidar que muchos conflictos que han cuestionado las normas y los valores de una sociedad, y por tanto han generado situaciones y momentos conflictivos, han llevado a un importante progreso social y al afianzamiento de lo que hoy denominamos derechos humanos.

La convivencia y el conflicto describen diferentes formas de relación social. En una situación de convivencia los intereses de las partes que se interrelacionan coinciden, mientras que en momentos de conflicto son incompatibles. Intervenir sobre los conflictos, en muchos casos, va a requerir reencauzar esas relaciones para que los protagonistas se ocupen en metas y objetivos comunes. Esos ajustes pueden conseguirse de modo espontáneo y fácil a través de la negociación entre partes, o en otros casos de forma más intencional como ocurre en la mediación, el arbitraje, o el procedimiento judicial ordinario. (Citado en Acosta, 2004, p.204-205)

Los sentimientos y las relaciones interpersonales. Acosta (2004) toma la convivencia y los conflictos, como modos de relación social, van acompañados de importantes núcleos *emocionales* y *sentimentales*. La ira, el miedo, la culpa, la vergüenza, el amor, la felicidad, etc., pueden desencadenarse en situaciones interpersonales. En cualquier circunstancia en que se ven comprometidos nuestros objetivos o intereses surgen las

emociones, las cuales nos informan de inmediato cómo se ven afectados. A continuación los sentimientos como fuerza para la obtención de metas y objetivos.

La activación de cualquier núcleo emocional distintivo va asociada a importantes cambios en nuestra mente y en nuestro cuerpo. Algunos mecanismos de la atención y de la memoria y algunos procesos de pensamiento pueden verse alterados. Acontecen importantes cambios en algunas zonas cerebrales (amígdala, corteza prefrontal medial, ganglios basales, etc.) y en la activación del sistema nervioso periférico (tasa cardíaca, tensión arterial, activación muscular, etc.). Se hacen distintivos algunos deseos o tendencias de acción. Piénsese, por ejemplo, en una situación en que nos sentimos airados. Interpretamos que nuestro interlocutor nos humilla y agravia intencionalmente con sus acciones o comentarios, nuestra activación fisiológica es muy elevada y deseamos atacarle física o verbalmente, aunque habitualmente nos controlamos, y es posible que recordemos acontecimientos pasados en que nos hizo o dijo algo parecido con lo cual nuestro enfado se acrecienta.

Según Acosta (2004, p.207) en el caso del miedo, creemos que la situación es amenazante o peligrosa, igualmente la activación cardíaca, la tensión muscular, la sudoración, etc. son elevadas, y nos gustaría huir, escapar o evitar lo que acontece. Cuando en una relación social se activa un núcleo emocional, lo que hacemos en ella está estrechamente determinado por lo que sentimos en ese momento. Sentimientos negativos como la ira, el enfado, el rencor, la ansiedad, el miedo, la tristeza, etc. suelen entorpecerla pues instigan tendencias de acción destructivas o de protección. La alegría, la felicidad, el orgullo, el amor, etc. la favorecen pues proporcionan el afianzamiento de ambas partes y el acercamiento a objetivos comunes. Cuando los protagonistas de un conflicto intentan reajustar su relación, espontáneamente o con la ayuda de terceros, tendrán que regular también los núcleos emocionales que acompañan ese proceso.

Reajuste de objetivos y regulación de sentimientos. Los sentimientos y su regulación siempre han estado presentes en la literatura sobre regulación de conflictos, aunque en muchos casos haya sido implícitamente o sin una articulación teórica elaborada. Numerosos manuales proporcionan recomendaciones para generar empatía en el proceso de negociación o para autorregular algunos sentimientos como la ira, que pueden perturbarlo especialmente. También es habitual que dediquen un espacio a describir sugerencias sobre cómo se favorece la comunicación entre las partes, pues se asume implícitamente que la emisión de mensajes claros y precisos, no ambiguos, y su interpretación adecuada, no sesgada, va a impedir que surjan sentimientos negativos y destructivos entre ellas, con lo cual el proceso avanza hacia el reajuste de objetivos de modo fluido. Algunos teóricos diferencian de modo específico los conflictos de valores en los que auguran poco éxito en el reajuste de objetivos debido a los importantes núcleos emocionales negativos que los acompañan. (Acosta, 2004, p.207)

De acuerdo a lo mencionado anteriormente por el autor, se mencionan estructuras que componen el manejo de la inteligencia emocional, de acuerdo a Acosta (2004), esto son los componentes:

La comunicación entre partes y la empatía. Un aspecto que debe cuidarse especialmente en cualquier proceso de regulación es la comunicación entre las partes. Algunos expertos en la regulación de conflictos han afirmado que sin comunicación no hay negociación. Si el emisor del mensaje no se expresa de modo eficiente, no envía un mensaje preciso, no muestra una actitud confiada ante el receptor, éste no logrará comprender de manera clara cuál es el objetivo incompatible que les distancia y adoptará una actitud defensiva y de protección. Si el receptor interpreta el mensaje como un gesto hostil, acusatorio o amenazante del emisor cuando realmente no lo es o no hubo intención de que lo

fuese, o no está motivado para recibir dicho mensaje y no escucha a la otra parte, las posibilidades de que ambos reajusten sus objetivos para hacerlos compatibles es mínima. Una buena comunicación requiere la *escucha activa*, la *atención centrada en el problema* y una *actitud respetuosa y confiada* hacia la parte contraria.

El receptor debe entender el mensaje, comprender las emociones, creencias y valores de emisor, y dar muestras de que lo ha comprendido. En el proceso de comunicación, será habitual, por tanto, exponer una síntesis de lo que se ha entendido, hacerse eco de los sentimientos y reformular el mensaje para confirmar que se ha recibido y elaborado correctamente. Por otro lado, es fundamental ocuparse del problema concreto que ha generado el desencuentro y no en la crítica o el desprecio del adversario. Acosta (2004 p.207).

La censura, la inculpación, el insulto, etc. No ayudan en la tarea de reajuste mutuo de objetivos ni favorecen el acercamiento de posiciones, sino que acentúan el distanciamiento. Al fin y al cabo, lo importante es la regulación del conflicto, flexibilizar los objetivos incompatibles para que se sitúen en el interés común de las partes, no la opinión negativa que momentáneamente se puede tener sobre ella. Por último, es conveniente mantener la convicción de que el problema puede superarse de modo creativo y participativo, y hacer explícitos los logros y satisfacciones mutuas. (Acosta, 2004, p.209)

Continuando con el siguiente componente, Acosta (2004) toma la empatía como una habilidad que facilita todo este proceso de comunicación, pues ayuda a comprender las emociones y sentimientos que experimentan los demás. Aunque es importante en cualquier tipo de conflicto, posiblemente lo sea aún más en el caso de necesidades incompatibles, puesto que puede ayudar a que las partes vayan más allá del interés propio y se sitúen en actitudes especialmente colaboradoras. También es una destreza que deberían cultivar los mediadores pues el conocimiento completo de cualquier conflicto y la planificación de

actividades para su regulación requiere comprender los sentimientos de las partes y el ofrecimiento de oportunidades para su regulación. Las buenas destrezas de comunicación y de empatía favorecen de modo importante el proceso de regulación de cualquier conflicto: ayudan a concretar y precisar las incompatibilidades, a clarificar posiciones y actuaciones, a que no se produzcan malentendidos que lleven a actitudes y emociones que bloqueen los acuerdos y a comprender de modo profundo el entramado motivacional del adversario y los puntos de coincidencia con él.

El siguiente componente de la inteligencia emocional en la resolución de conflictos para es la auto-regulación de la ira.

La auto-regulación de la ira. La ira hace que el organismo actúe cuando se presentan situaciones humillantes o de amenaza, esto va asociada a un importante nivel de activación fisiológica y ayuda a nuestra protección favoreciendo tendencias de ataque. No es extraño que pueda surgir en el proceso de regulación de un conflicto, pues ambas partes consideran legítimas sus pretensiones y entienden que el adversario impide o entorpece su consecución.

Como todos los núcleos emocionales, la ira tiene utilidad y valor funcional. Proporciona vigor y fuerza para defender nuestros intereses y objetivos. Sin embargo, cuando es muy intensa o está cercana al rencor, el despecho, el deseo de venganza o el odio puede entorpecer y romper cualquier intento de reencauzar una relación. Los deseos destructivos asociados a estos sentimientos impiden que las partes se centren en la defensa de sus intereses y, más bien, intenten conseguir el máximo perjuicio y mal para el adversario. Esos núcleos emocionales, además, impiden la comunicación eficaz y fluida entre las partes.

Cuando se intensifica la ira hasta un nivel difícil de controlar o se va transformando en rencor, venganza u odio, de manera que el mantenimiento de la relación está en peligro, numerosos expertos recomiendan hacer una pausa en el proceso de regulación para que las

partes se enfríen, se tranquilicen, desenganchen, revisen lo que está ocurriendo y planifiquen las siguientes etapas de manera menos destructiva. Acosta (2004 p.209)

Por último, los conflictos de valores. Es frecuente diferenciar los objetivos incompatibles de un conflicto según sean de naturaleza concreta, simbólica o trascendente. Los primeros son más o menos tangibles y susceptibles de distribución, de manera que, cuando se alcanzan acuerdos, se satisfacen las pretensiones de las partes y la relación social se reestablece con cierta prontitud. Los simbólicos no son tan evidentes y fáciles de precisar, suelen estar ocultos tras los concretos y están profundamente impregnados de cargas morales o sentimentales. Es frecuente que la incompatibilidad en este tipo de objetivos lleve a las partes a preocuparse más por la pérdida del adversario que por alcanzar sus propias pretensiones. Por último, los trascendentes se caracterizan porque el valor mismo es el objetivo incompatible y, entonces, realizar concesiones o transigir supone perder algo fundamental y distintivo.

Es habitual que una o las dos partes en conflicto camuflen sus diferencias personales, sus rencores y odios, bajo una apariencia de incompatibilidad de intereses. Sin embargo, conforme van aportándose propuestas, y éstas resultan inviables, pueden ir aflorando los objetivos simbólicos o trascendentes incompatibles. En esos casos, si no se diferencian intereses de posiciones, es difícil alcanzar acuerdos y, en muchos casos, no se logran. Salir de la animadversión puede requerir el paso del tiempo, el enfriamiento de los núcleos emocionales negativos y el reencuentro con otros núcleos emocionales positivos que resten dramatismo a las consecuencias de las incompatibilidades.

En conflictos por objetivos trascendentes incompatibles que se arrastran de tiempo atrás y no se han podido reajustar, conviene plantearse si merece la pena insistir en su regulación o más bien es preferible esforzarse por el manejo del conflicto. La gran carga

sentimental de valencia negativa (rencor, despecho, venganza, odio, etc.) que acompaña al conflicto, prácticamente impide un encuentro constructivo entre las partes, por lo que no puede alcanzarse el cambio de sus opiniones. En esos casos, quizás lo más razonable es modular las diferencias más que intentar resolverlas. Acosta (2004, p.212)

Las emociones al ser inherentes al ser humano siempre van a estar presentes en las reacciones que se den ante diferentes situaciones que propician la activación de las mismas. En relación a los conflictos, las emociones pueden regular las respuestas y en muchas ocasiones bajo estados de ira propiciar respuestas violentas, por tal motivo es fundamental el estudio de los conflictos interpersonales junto con las emociones que estos desencadenan, ya que existe una relación íntima entre ambos estados (violencia-emociones).

Antecedentes investigativos

En el siguiente apartado se encontraran los antecedentes investigativos que tienen relación con el presente estudio. Las principales investigaciones en este capítulo son en conflictos, estado y función emocional en las relaciones interpersonales. El objetivo es recopilar los resultados obtenidos en dichas investigaciones y contrastarlos con los obtenidos en este estudio.

A continuación, damos inicio con la investigación denominada: La función social de la dimensión emocional en el conflicto comunitario: entre la envidia, la desigualdad y las relaciones de poder. Rodríguez (2015).

Resumen: desde el marco de la antropología, la sociología y la historia cultural de las emociones, este artículo analiza la función social de la dimensión emocional en el contexto del conflicto comunitario. La experiencia emocional articula al sujeto sintiente con códigos culturales comunes, generándose una vivencia compartida de los sujetos en el acontecimiento. La dimensión emocional se desarrolla en contextos socioculturales, económicos y políticos particulares, y se relaciona con el orden ético, moral, jurídico y de usos y costumbres de la localidad.

De acuerdo a lo anterior, se puede concluir la relación de las emociones y las dinámicas interpersonales con el desarrollo de los conflictos, nutriendo el objetivo de nuestra investigación para el manejo de las emociones como estrategia de resolución de conflictos.

Violencia Intrafamiliar Sierra, Macana, & Cortés.

Resumen: En el territorio Nacional, durante el año 2006 los servicios médico forenses del Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses evaluaron 72.849

víctimas por violencia intrafamiliar. Del total de los eventos, el mayor porcentaje correspondió a casos de violencia de pareja 43.319 (59,4%), seguido por la violencia entre otros familiares 15.990 (21,9%) y se evaluaron 13.540 (18,5%) menores de edad, víctimas de maltrato de todos los reconocimientos hechos por los profesionales médico-forenses. Dentro del proceso normal del desarrollo y evolución de una familia, sus integrantes y el mismo sistema, se pueden encontrar situaciones de conflicto y crisis que traspasa su capacidad de respuesta, posibilitando un ambiente de interacción fundamentado en estrés y tensión en el grupo familiar, lo que puede desencadenar en conductas inadecuadas denominadas violencia intrafamiliar. Así la violencia intrafamiliar se concibe como: “toda acción u omisión protagonizada por uno o varios miembros de la familia, a otros parientes infringiendo daño físico, psicoemocional, sexual, económico o social”; por lo tanto, es el resultado de la convergencia de un conjunto de procesos complejos.

De acuerdo a esto, ante la presencia de un conflicto se pueden generar o desarrollar algún tipo de violencia, con lo cual las relaciones de los involucrados en el conflicto se pueden deteriorar, para esta investigación se evaluaron el tipo de relación que resulto tras la presencia y desarrollo del conflicto.

Estrategias de manejo de conflicto en clave emocional. Montes, Rodríguez, & Serrano. (2014)

Resumen: Un conflicto es un proceso dinámico y complejo que se alimenta de emociones. Por lo tanto, para entender los procesos de gestión de conflicto, es necesario estudiar la influencia de las variables emocionales que rodean las disputas. El propósito de este artículo es explorar el modo en que los estados de ánimo de las personas pueden orientar sus estrategias de manejo de conflictos. A diferencia de otros trabajos que manipulan

artificialmente las emociones, este estudio se centra en las diferencias de la experiencia emocional de las personas que se producen de modo natural. Los resultados sugieren que los estados de ánimo influyen sobre la elección de las estrategias de gestión de conflicto. Concretamente, se ha hallado que el afecto positivo predice la estrategia de integración, mientras que el afecto negativo predice la estrategia de dominación. Como conclusión se apunta que la influencia intrapersonal de las emociones es especialmente notoria cuando las personas experimentan estados de elevada activación emocional.

Teniendo en cuenta lo anterior podemos concluir que durante el desarrollo de un conflicto, las emociones influyen en la elección de estrategias de afrontamiento, con lo cual se puede dar sustento a la importancia del desarrollo de la inteligencia emocional para la gestión de los conflictos interpersonales.

Estilos de manejo de conflictos, inteligencia emocional y desarrollo moral
Villamediana, Donado, & Zerpa (2015).

Resumen: Esta investigación contrastó las relaciones entre estilos de manejo de conflictos, inteligencia emocional y desarrollo moral en estudiantes de gerencia venezolanos a través de un diagrama de rutas. Se empleó el Inventario de Estilos de Manejo del Conflicto (ROCI-II), el Inventario de Inteligencia Emocional (IIESS-R) y el Test de Definición de Criterios Morales (DIT). El modelo de rutas resultó parcialmente válido puesto que el estilo de manejo de conflicto integrador es predicho solo por el manejo de las emociones; esta predice también los estilos de manejo de conflicto complaciente y comprometido; la percepción de las emociones de otras personas predice la moralidad de principios y la percepción de las propias emociones el estilo de manejo de conflicto integrador. Se evidencia que las mujeres conocen mejor sus propias emociones, pero las controlan menos que en el

caso de los hombres. Se requiere mayor investigación para precisar el efecto moderador de otras variables sobre las relaciones propuestas.

La integración de las emociones encaminadas a la solución de conflictos permite la gestación de estrategias de afrontamiento, de acuerdo a esto el producto de esta investigación es propiciar dicho control emocional.

Relación entre inteligencia emocional y estrategias de manejo de conflictos en una empresa de la ciudad de Guatemala que brinda servicios de comercio internacional. De León, N. (2012)

Resumen: El presente estudio de tipo descriptivo correlacional, tuvo como objetivo principal establecer si existe relación entre la inteligencia emocional y las estrategias de manejo de conflictos en un grupo de colaboradores de una empresa en la Ciudad de Guatemala que brinda servicio de comercio internacional. La investigación se realizó con 40 sujetos, de ambos géneros, solteros y casados, entre las edades de 18 y 51 años, con un nivel académico de diversificado y universitario que ocupan puestos administrativos en oficinas centrales. Se utilizó dos instrumentos de elaboración propia, el Test de Inteligencia Emocional para medir el nivel de IE a través de cinco indicadores: el auto-conocimiento, auto-regulación, auto-motivación, empatía y habilidades sociales; y el Test de Estrategias de Manejo de Conflictos para determinar la estrategia que más utiliza el individuo para afrontar y resolver sus problemas: negociación, mediación, conciliación y arbitraje. Se usó el coeficiente de correlación de Pearson para el análisis estadístico; de acuerdo a los resultados obtenidos se pudo establecer que no existe relación estadísticamente significativa al nivel de 0.05 entre la inteligencia emocional y sus indicadores, con las estrategias de manejo de

conflictos. Además, se concluyó que la estrategia de manejo de conflictos “negociación”, fue la que más predominó en los sujetos evaluados y la mayoría posee un nivel de inteligencia emocional “óptimo” de acuerdo a los rangos establecidos. Finalmente, se recomendó a la empresa que realice programas de capacitación enfocados a desarrollar y fortalecer las competencias emocionales en sus colaboradores para que contribuyan a mantener un clima laboral adecuado.

De acuerdo a los resultados de esta investigación en la cual la negociación fue la estrategia que más predominó en los participantes para la resolución de conflictos, de acuerdo a esto en la presente investigación se logra identificar las estrategias propuestas durante el conflicto son basadas en estados emocionales, impidiendo generar soluciones asertivas a las disputas.

El papel del policía como mediador en los conflictos vecinales. Sandoval, K. Prudencio, C.

Resumen: La mediación policial es un campo poco explorado en las policías municipales una herramienta que utilizada por la policía puede dar resultados positivos. Uno de ellos, es el “descongestionar” el sistema de procuración e impartición de justicia. Otro aspecto importante en la mediación policial es la generación de confianza y la cohesión social. Uno de los factores más importantes para la seguridad es la percepción ciudadana de inseguridad y del policía. Bajo este contexto ¿qué podría ayudar para que los ciudadanos no sientan desconfianza en los policías? Este documento tiene como objetivo proponer la mediación policial como una herramienta fundamental en la generación de confianza y para hacer comunidad mediante su labor.

Mediación y conflicto vecinal: una nueva metodología en el aprendizaje del régimen jurídico de la propiedad horizontal. Prats, A. Barceló, J. & Femenía, P. (2014)

Resumen: La mediación en asuntos civiles y mercantiles constituye una de las materias jurídicas que mayor desarrollo está experimentando en los últimos años. La mediación es un medio de solución de controversias en que dos o más partes intentan voluntariamente alcanzar por sí mismas un acuerdo con la intervención de un mediador. En Derecho civil, la mediación tiene ya un largo recorrido en el ámbito familiar, pero van también apareciendo otros conflictos, distintos del familiar, en los que la mediación podría tener una importante aplicación práctica. Entre ellos, destaca el conflicto derivado de la convivencia en comunidades de vecinos, motivo por el cual, dentro de la Asignatura Derechos Reales e Hipotecario del Grado en Derecho, se ha propuesto como actividad evaluable el desarrollo por el alumnado de un proceso completo de mediación. El presente trabajo analiza el planteamiento y desarrollo de las sesiones de mediación, así como los resultados obtenidos en el proceso de aprendizaje del régimen jurídico de la propiedad horizontal.

La mediación comunitaria como método alternativo de solución de conflictos y su incidencia en barrios marginales del cantón la libertad para el periodo 2011. Cevallos, P. Pita, C. (2011).

Resumen: Este estudio tiene como objetivo Valorar la mediación comunitaria como método alternativo de resolución de conflictos en los barrios populares del cantón La Libertad, a través del estudio sistemático que permita su aplicación. Está compuesto por cuatro capítulos. El primer capítulo lo conforma el Marco Teórico, en el cual se encuentra la fundamentación teórica que consiste en el abordaje disciplinario de los conflictos. El segundo

capítulo está formado por las estrategias metodológicas siendo las siguientes: Por el propósito, utilizando la investigación aplicada con el objeto de reducir los conflictos que se presentan en los barrios del cantón la Libertad; por el nivel de estudio, se empleó el nivel descriptivo o correlacional con el objeto de describir cada una de las variables independientemente para así medirlo que se investiga; Por la fuente y el lugar se aplicó la investigación documental bibliográfica y de campo; con el propósito de conocer, comparar, ampliar, profundizar y deducir diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre el conflicto y la mediación comunitaria, la investigación de campo abarca el estudio sistemático de los hechos en el lugar en que se producen los acontecimientos; los métodos que se utilizaron fueron los inductivos y deductivos, con el objeto de analizar las causas y sus efectos; las técnicas e instrumentos para la obtención de datos fueron la entrevista y las encuestas.

El tercer capítulo es el análisis de los resultados, siendo el barrio por excelencia el escenario de las diferencias, y por tanto un lugar poco propicio para identidades monolíticas, surgen los conflictos de diferentes índoles pero que son característicos de los sectores populares barriales. El cuarto capítulo es la solución del problema y proponiendo un manual para mediadores comunitarios como propuesta de mejoramiento del acceso al sistema de administración de justicia en barrios marginales.

Vivienda Social y Conflicto Vecinal: lo físico espacial como componente en la mitigación de conflictos en copropiedad. Universidad Nacional. Colombia. Guayaquindo, L. (2015).

Resumen: El presente documento plantea que la arquitectura de la vivienda influye en el incremento o mitigación de situaciones detonantes de conflictos sociales, entre vecinos de vivienda colectiva de tipo social, regida por el régimen de propiedad horizontal. A partir

de esta premisa el texto identifica y analiza los detonantes de conflictos más frecuentes que ocurren tanto en las unidades privadas, como en los espacios colectivos de las copropiedades, valorando particularmente el factor físico espacial del mismo, es decir, en el que interviene directamente la arquitectura. De esta manera, se establecen las causas principales y se proponen unas estrategias de solución arquitectónica, que son la generación de: espacios heterogéneos, espacios funcionales y espacios modificables, planteados de manera que se tiendan a generar unos gastos soportables para los usuarios. Finalmente, presentando tres proyectos de vivienda con diferentes contextos, se establecen configuraciones espaciales donde se puede observar la materialización de las estrategias anteriormente comentadas.

El estudio de los conflictos urbanos y el desafío de construir información para la incidencia ciudadana el caso de la red ciudadana nuestra córdoba. Gargantini, D. D'Amico, D. Martiarena, M. Peralta, J. Garro, J. & Greppi, V. (2013)

Resumen: Las ciudades latinoamericanas se caracterizan por fuertes procesos de crecimiento urbano y de profundización de la pobreza, reforzando el patrón de segregación residencial. Esto prefigura un contexto de reiteradas violaciones al derecho a la ciudad. A partir de la supremacía del mercado este fenómeno cobra relevancia tras su profundización, representando una de las condiciones de inequidad social y reproducción de la pobreza urbana. Esta situación acaba cristalizando en reiterados focos de conflictos sociales y urbanos que atentan contra la gobernabilidad local del territorio. En Córdoba (Argentina) el nivel de conflictividad urbana ha ido incrementándose. En este sentido, el proyecto que se desarrolla prevé identificar, caracterizar y georeferenciar conflictos urbanos existentes en la ciudad a partir de la identificación de variables urbanas, ambientales y sociopolíticas relevantes en su

determinación. Además, pretende comprender las representaciones y prácticas de los distintos agentes involucrados respecto de las mismas y de las políticas públicas asociadas.

Inteligencia emocional y su influencia en la solución de conflictos familiares en madres cabezas de familia de la comuna 12 de Ibagué. Caicedo, J. Veru, L. (2015).

Resumen: La presente investigación de enfoque mixto Cuanti-cualitativo y de tipo descriptivo se desarrolló con el objetivo de conocer cual es la influencia de la inteligencia emocional en la solución de conflictos familiares de las madres cabezas de familia de la comuna 12 de la localidad de Ibagué, apoyándonos en una revisión bibliográfica y una recolección de información mediante instrumentos utilizados como: la ficha socio demográfica, el inventario emocional de BarOn, y el cuestionario conflictalk, dentro del presente estudio se incluyeron una muestra poblacional 15 madres cabezas de familia. Se identificaron las principales características, referente a las condiciones socioeconómicas y psicosociales mediante una ficha sociodemográfica, que permitió establecer las condiciones en la calidad de vida de la población.

De igual manera se identificó por medio del inventario de la inteligencia emocional de BarOn, partiendo de los 5 componentes conceptuales de la inteligencia emocional y la inteligencia social, los principales rasgos emocionales y su intensidad frente a las diferentes categorías de evaluación. Finalmente se utilizó el cuestionario de conflictalk el cual fue diseñado para medir el mensaje en el manejo del conflicto, dando como resultados una serie de características que de acuerdo con los criterios de medición permitieron elaborar unos perfiles del manejo del conflicto de acuerdo con cada una de las categorías. De acuerdo con

los resultados se pudo establecer que existen errados hábitos en el manejo del conflicto y un manejo inadecuado de sus emociones.

El papel de la inteligencia emocional percibida en la resolución de problemas sociales en estudiantes adolescentes. Pena, M. Extremera, N. Rey, L. (2011).

Resumen: La presente investigación, con una muestra de 217 adolescentes, se centra en el análisis de la relación entre la inteligencia emocional percibida y el grado en que el estudiante afronta y soluciona problemas sociales. Los resultados evidenciaron el valor predictivo e incremental de la inteligencia emocional percibida en relación a la resolución de problemas sociales controlando las variables demográficas (sexo y edad). Los análisis de regresión jerárquica por pasos muestran que la dimensión de Claridad emocional predice parte de la varianza de la subescala del SPSI-R denominada Orientación Positiva al Problema; Atención emocional explicó parte de la varianza de Orientación Negativa al Problema, resolución Racional de problemas y Estilo de Evitación. Finalmente, reparación de las emociones predijo cuatro de las cinco dimensiones de la resolución de problemas excepto Estilo de Evitación.

Los resultados mostraron que las mujeres emplean en mayor medida estrategias basadas en la orientación negativa al problema, mientras que los varones se caracterizan por una mayor orientación positiva al problema, un estilo más impulsivo a la hora de resolver conflictos, recurriendo en mayor medida a un estilo de evitación que las mujeres. En cuanto a las habilidades emocionales, las estudiantes informaban mayores niveles de atención a sus emociones y claridad emocional que sus compañeros varones; en cambio éstos informaban tener una mayor capacidad para reparar sus estados emocionales negativos en situaciones de

malestar. Estos resultados arrojan evidencias sobre el papel potencial de las destrezas emocionales y sugieren la implementación de actividades que contemplen el desarrollo de estas habilidades emocionales básicas como base para una mayor eficiencia de los programas de formación de resolución de conflictos sociales en el aula.

Análisis psicométrico de la prueba de evaluación de solución de conflictos interpersonales (ESCI). Molinero, C. (2015).

Resumen: Análisis psicométrico de la evaluación de conflictos interpersonales. Las habilidades interpersonales son los procesos cognitivos que, como parte de la inteligencia interpersonal, nos ayudan a resolver los conflictos interpersonales. Su efecto en el bienestar psicosocial es importante ya que se ha encontrado que facilitan el desarrollo personal, permiten tener un mejor rendimiento académico, mejores relaciones con los pares y la familia, mejores relaciones laborales, y mejores disfrute del ocio. De igual modo, un déficit en ellas puede causar problemas académicos, conductas inadecuadas en la escuela, delincuencia, relaciones sociales e incluso psicopatología y abuso de sustancias. Los programas de intervención pueden ayudar al desarrollo de estas habilidades, y sus efectos han demostrado que pueden ser duraderos (Caballo, 1993 a; Gooding, 2011; Palomera, Salguero y Ruiz-Aranda, 2012; Garaigordobil y Peña, 2014). Sin embargo, es difícil encontrar un instrumento de evaluación que encaje con esta forma de concebir las habilidades interpersonales y posea evidencia empírica de su calidad psicométrica.

Por ello, en este estudio se ha diseñado y revisado la prueba de evaluación de conflictos interpersonales en una muestra de 1046 adolescentes, hombres y mujeres, de distintas ciudades españolas entre 11 y 18 años. Esta prueba evalúa la capacidad para resolver

conflictos interpersonales a través de tres áreas: el reconocimiento de emociones, la atribución de causas y la generación de soluciones. Se compone de 17 escenas representadas en unas láminas donde aparece un conflicto con una o más de una persona. En estas escenas el evaluado responde cómo se siente el personaje, por qué se siente así, qué podría hacer para solucionarlo. Los resultados de este trabajo se exponen organizados en tres estudios. El primer estudio revisa una aplicación piloto con una primera versión de la ESCI de 15 láminas, a una muestra de 491 adolescentes hombres y mujeres de Granada, entre 11 y 18 años. Fruto de los análisis de las frecuencias de los ítems, los índices de discriminación, el análisis de fiabilidad y un análisis factorial exploratorio, se reajustan las imágenes y se añaden dos láminas más para conformar la versión final de la ESCI.

El segundo estudio replica los análisis de frecuencias de los ítems, revisa los nuevos índices de discriminación, realiza un análisis de fiabilidad, así como un análisis factorial exploratorio y uno confirmatorio sobre la versión final de la ESCI. Como resultado se concluye que es un instrumento que posee fiabilidad y validez de constructo. En segundo lugar se revisa la validez de criterio mediante las correlaciones con entre las tres áreas de la ESCI y tres instrumentos que midan los mismos constructos (el EK-60C para el área de emociones, dos subtests del WAIS-III para el área de atribución de causas y el SPSI-R para el área de soluciones). Estos datos arrojaron evidencia de esta validez de criterio de la ESCI. Como beneficio añadido, se revisó previamente la adecuación del EK-60C a la población española para poder utilizarlo en este estudio, además se generaron datos normativos españoles que no existían hasta ahora. El tercer estudio revisa el poder discriminante de la ESCI en una muestra de 26 adolescentes hombres y mujeres diagnosticados con Síndrome

de Asperger. Los resultados de éste muestran que la ESCI recoge estas diferencias en el desempeño, en comparación con el grupo normativo.

En conclusión, estos estudios muestran que la ESCI es una herramienta útil, válida y fiable para la evaluación de la habilidad de resolver conflictos interpersonales en adolescentes españoles entre 11 y 18 años.

La institucionalización de la mediación como método alternativo de solución de conflictos aplicado por miembros de la comunidad en asuntos de pequeñas causas como expresión de la democracia participativa creación de centros de atención comunitaria en los barrios periféricos de Bucaramanga y Floridablanca en el departamento de Santander. Rizo, S. (2013).

Resumen: Las formaciones sociales humanas cambian vertiginosamente y dichos cambios no solo son propiciados por las modificaciones del medio natural si no que son influenciados por medios psíquicos y de percepción que dificultan la convivencia y de allí, parte la necesidad de buscar un mecanismo que nos ayude a restaurarla. Para implementar la mediación como método alternativo de resolución de conflictos es indispensable determinar cuatro elementos para su viabilidad. El conflicto, la comunicación, la comunidad y el derecho. Este último es quien regula como se solucionan las controversias comunes, como daños a la integridad personal, contra el patrimonio económico, contra la salud pública y el sentimiento religioso.

El derecho, por medio de la estructura del Estado, interviene a través de la prestación del servicio de Justicia, que puede ser vista en su forma ordinaria procesal, la jurisdicción de paz y la justicia comunitaria. En los casos en que la prestación de justicia por la vía formal, no es efectiva, eficiente, ni transparente, se hace necesario implementar nuevos mecanismos

para solucionar los conflictos, por ello, la mediación, aplicada desde la jurisdicción de paz y la justicia comunitaria es la herramienta fundamental para que sean las propias comunidades, quienes a través de procesos de autorregulación, sean quienes determinen como dan respuesta a sus necesidades como comunidad y como sancionan a las personas que van en contravía de los interés de la misma.

Habilidades de comunicación asertiva como estrategia en la resolución de conflictos familiares que permite contribuir al desarrollo humano integral en la familia. Casadiego, J. Martínez, C. Riatiga, A. Vergara, E. (2015).

Resumen: Este trabajo se ha realizado con la finalidad de hacer un estudio investigativo sobre los conocimientos en comunicación asertiva como estrategia para la resolución de conflictos familiares y fortalecimiento del desarrollo humano integral. Se partió realizando un estudio investigativo social participativo (diagnostico contextual) sobre la situación actual de la comunidad, aspecto social, económicos, político y cultural mediante encuestas, diario de campo, en cinco comunidades obteniendo datos estadísticos. Los resultados no fueron buenos en cuanto a las formas de comunicación desarrolladas dentro del grupo familiar, existiendo relaciones de dominación, intimidación, maltrato físico o psicológico.

Se encontró que en los núcleos familiares existen muchos conflictos por la falta de dialogo donde se manifiesta el inconformismo y llegar a soluciones concertadas sobre los eventos que afectan la sana convivencia, también se le suma existen los problemas de deserción escolar, Rebeldía en adolescentes, falta de respeto entre padres e hijos, y entre las parejas, violencia intrafamiliar entre otros. Como solución al problema encontrado se busca identificar habilidades de comunicación asertiva como estrategia en la resolución de

conflictos familiares que contribuyan al desarrollo humano integral en la familia permitiendo comunicarse y transmitirse de forma clara, concisa, rápida y asertiva para mejorar la convivencia y fortalecer el vínculo familiar.

Metodología

De acuerdo al problema planteado y en función de los objetivos, esta investigación se rigió bajo una metodología cualitativa de tipo narrativa de corte transversal. Así el presente estudio permitió explorar las estrategias de afrontamiento que utilizan los habitantes del municipio de Villa del Rosario- Norte de Santander para la resolución de conflictos de tipo vecinal. De acuerdo a la metodología establecida y en función del problema planteado se pretendió dar solución al mismo y así cumplir con el logro de los objetivos propuestos.

Metodología de investigación cualitativa de tipo narrativo

Este estudio se planteó desde un diseño de investigación cualitativa de tipo narrativo, es decir, el investigador recolecta datos y experiencias de ciertas personas para describirlas y analizarlas, en este caso personas que presentaron conflicto de tipo vecinal. Resultando de gran interés para los individuos y su entorno, incluyendo, desde luego, a otras personas. Siendo este un esquema de investigación, pero también una forma de intervención, ya que el contar una historia por parte de la muestra seleccionada ayudo a procesar cuestiones que no estaban claras o conscientes. Este diseño se utilizó ya que el objetivo de la investigación fue determinar una sucesión de acontecimientos y como estos han interferido en la vida de las personas implicadas, Hernández, Fernández y Baptista (2006).

Los datos se obtienen de entrevistas semiestructuradas y grupos focales, teniendo en cuenta los sucesos narrados por las personas seleccionadas, contando con la ayuda grabaciones radiofónicas de los testimonios de cada uno en estos diseños se utiliza una perspectiva que provee de estructura para entender al individuo y escribir la narrativa, se contextualiza la época y el lugar donde han vivido las personas, donde ocurrieron los eventos

o experiencias. Asimismo, los textos y narraciones orales proveerán datos "en bruto" para ser analizados por el investigador y vueltos a narrar en el reporte de la investigación.

El investigador analiza diversas situaciones o acontecimiento(s) en sí; el ambiente (tiempo y lugar) en el cual vivió la persona o grupo, o donde sucedieron los hechos; las interacciones, la secuencia de eventos y los resultados. Para esta investigación se recolectó información acerca del conflicto a través de técnicas cualitativas, en donde el participante narra el evento conflictivo. En este proceso, el investigador reconstruye la cadena de sucesos, posteriormente se describió (sobre la base de la evidencia disponible) y se identificaron categorías y temas emergentes en los datos (que provienen de las historias contadas por los participantes (Creswell, 2005). Citado por Hernández, Fernández y Baptista (2006)

Población

El municipio de Villa del Rosario del departamento de Norte de Santander sobre la frontera con Venezuela y Es parte de la zona urbana del Área metropolitana de Cúcuta. Tiene una población de alrededor de 80.497 habitantes y es la tercera ciudad en población del departamento después de Cúcuta y Ocaña. Alcaldía de Villa del Rosario (2018)

Muestra

El tipo del muestreo es de casos – tipo ya que el objetivo de esta clase de muestreo es la riqueza, profundidad y calidad de la información. La muestra está conformada cinco personas (vecinos) del municipio de Villa del Rosario los cuales fueron suministrados por el centro de convivencia de ciudadanía, que cumplen con las características de haber presentado conflictos de tipo vecinal. Por tal motivo es un muestreo no probabilístico por conveniencia dada la accesibilidad para el investigador. (Tamayo, 2001)

La muestra de casos tipo

También se utiliza una muestra de casos tipo en estudios cuantitativos exploratorios y en investigaciones de tipo cualitativo. El objetivo es la riqueza, profundidad y calidad de la información, no la cantidad ni la estandarización. En estudios con perspectiva fenomenológica, en los que el objetivo es analizar los valores, experiencias y significados de un grupo social, es frecuente el uso de muestras tanto de expertos como de casos tipo (Hernández, 2014, p.387). Por tanto, se trabajará con cinco participantes del municipio de Villa del Rosario los cuales presentaron conflicto de tipo vecinal. A continuación se realizara una descripción sociodemográfica de los participantes.

Tabla N.3 Sujeto A

Datos	Participante
Edad	62 años
Escolaridad	Primaria
Nivel socioeconómico	2
Lugar de residencia	Gramalote V/R

Tabla N.4 Sujeto B

Datos	Participante
Edad	24 años
Escolaridad	Universitarios
Nivel socioeconómico	4
Lugar de residencia	Zona Histórica

Tabla N.5 Sujeto C

Datos	Participante
Edad	59 años
Escolaridad	Universitarios
Nivel socioeconómico	4
Lugar de residencia	Bocono

Tabla N.6 Sujeto D

Datos	Participante
Edad	42 años
Escolaridad	Bachiller
Nivel socioeconómico	3
Lugar de residencia	Quintas del Tamarindo II

Tabla N.7 Sujeto E

Datos	Participante
Edad	37 años
Escolaridad	Bachiller
Nivel socioeconómico	3
Lugar de residencia	Tamarindos

Método de recolección de información (estudio de caso)

El estudio de caso es un método de investigación de gran relevancia para el desarrollo de las ciencias humanas y sociales que implica un proceso de indagación caracterizado por el examen sistemático y en profundidad de casos. Los estudios de caso son considerados por algunos autores como una clase de diseños, a la par de los experimentales, no experimentales y cualitativos. La unidad o caso investigado puede tratarse de un individuo, una pareja, una familia, un objeto), un sistema (fiscal, educativo, terapéutico, de capacitación, de trabajo social), una organización (hospital, fábrica, escuela), un hecho histórico, un desastre natural, una comunidad, un municipio, un departamento o estado, una nación, etc. Por consiguiente y teniendo en cuenta la complejidad de la información que se recibió, se hizo pertinente el estudio de caso para esta investigación para así determinar las causales de los conflictos y evaluación de la inteligencia emocional. (Hernández, 2014)

Categorías de la investigación

Para la evaluación de cada una de las categorías, se aplicó una entrevista semi-estructurada y grupo focal, seguidamente se realizó una relación con el resultado de análisis documental.

Categoría uno: Afrontamiento y detonantes de los conflictos

(Vinyamata, 1999) señala que los conflictos interpersonales, tienen lugar en cualquier esfera de la realidad social. Allí donde son posibles las relaciones sociales es posible el origen de un conflicto interpersonal. Tales conflictos pueden ser de género, conflictos laborales, conflictos de clase, conflictos familiares, conflictos generacionales, conflictos de religiones, conflictos étnicos, conflictos de comunidades, de los conflictos de

vecinos, de los conflictos educativos, de los conflictos económicos, de los conflictos políticos, de los conflictos amorosos y de los conflictos entre amigos. (Frydemberg, E 1997) define al afrontamiento como “las estrategias conductuales y cognitivas para lograr una transición y una adaptación efectivas”. Afirma que el afrontamiento y el estilo que se utilice pueden repercutir en el nivel de bienestar psicológico de cada sujeto, Frydemberg considera que es muy importante dedicarse a estudiar a los adolescentes en general, argumentando que en esta etapa del ciclo vital se desarrollan competencias psicosociales muy importantes para el presente y el futuro del cada sujeto.

Según Kahn (Citado en Lazarus y Folkman, 1986) existen dos grupos de afrontamiento dirigidos al problema: las que hacen referencia al entorno y las que se refieren al sujeto, y las estrategias encargadas de cambios motivacionales o cognitivos, como la variación del nivel de aspiraciones, deducción de la participación del yo, búsqueda de distintos canales de gratificación, desarrollo de nuevas pautas de conducta. Existen igualmente recursos de afrontamiento, éstos son: a) recursos físicos como la energía, la salud y el dinero b) Recursos psicológicos como las creencias positivas c) Técnicas sociales como las aptitudes frente al contacto interpersonal d) resolución de problemas. (Lazarus y Folkman, 1986).

Guido Bonilla (1998), considera el conflicto como una situación social, familiar, de pareja o personal que sitúa a las personas en contradicción y pugna por distintos intereses y motivos, teniendo en cuenta que por contradicción se entiende la oposición de dos o más personas o grupos étnicos, sociales y culturales, o la manifestación de incompatibilidades frente a algún asunto que les compete, y por pugna la acción de oponerse a la otra persona, la lucha que se presenta por la intención de su decisión.

Categoría dos: Evaluación de la Inteligencia emocional como estrategia de afrontamiento en resolución de conflictos.

Mayer y Salovey (1990), proponen que la inteligencia emocional consiste en la habilidad para manejar los sentimientos y emociones, discriminar entre ellos y utilizar estos conocimientos para dirigir los propios pensamientos y acciones. Según Mayer y Salovey “la inteligencia emocional incluye la habilidad para percibir con precisión, valorar y expresar emoción; la habilidad de acceder o generar sentimientos cuando facilitan pensamientos; la habilidad de comprender la emoción y el conocimiento emocional; y la habilidad para regular las emociones para promover crecimiento emocional e intelectual”.

Acosta (2004) toma la convivencia y los conflictos, como modos de relación social, van acompañados de importantes núcleos *emocionales* y *sentimentales*. La ira, el miedo, la culpa, la vergüenza, el amor, la felicidad, etc., pueden desencadenarse en situaciones interpersonales. En cualquier circunstancia en que se ven comprometidos objetivos o intereses surgen las emociones, las cuales informan de inmediato cómo se ven afectados.

Técnicas de evaluación

Teniendo en cuenta el objetivo de este estudio y la profundidad del tema investigativo, las técnicas más pertinentes son: grupo focal, entrevista semiestructurada y análisis documental. Estas técnicas nos permiten recolectar información a profundidad y tener riqueza en la información. A continuación, se define y explica la función de cada una de las técnicas.

Entrevistas Semiestructurada

La entrevista cualitativa es más íntima, flexible y abierta. Ésta se define como una reunión para intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados). En el último caso podría ser tal vez una pareja o un grupo pequeño como una familia claro está, que se puede entrevistar a cada miembro del grupo individualmente o en conjunto; esto sin intentar llevar a cabo una dinámica grupal, lo que sería un grupo de enfoque. En la entrevista, a través de las preguntas y respuestas, se logra una comunicación y la construcción conjunta de significados respecto a un tema. En este caso se hace la aplicación de una entrevista semiestructurada, el entrevistador realiza su labor con base en una guía de preguntas específicas y se sujeta exclusivamente a ésta (el instrumento prescribe qué ítems se preguntarán y en qué orden).

Regularmente en la investigación cualitativa, este tipo de entrevistas son abiertas y de tipo "piloto", y van estructurándose conforme avanza el trabajo de campo (Mertens, 2005), pero no es lo usual que sean estructuradas. Debido a ello, el entrevistador o la entrevistadora debe ser altamente calificado(a) en el arte de entrevistar (una vez más, la recomendación es que sea el propio investigador quien las realice). Creswell (2005) coincide en que las entrevistas cualitativas deben ser abiertas, sin categorías preestablecidas, de tal forma que los participantes expresen de la mejor manera sus experiencias y sin ser influidas por la perspectiva del investigador o por los resultados de otros estudios; asimismo, señala que las Categorías de respuesta las generan los mismos entrevistados. Al final cada quien, de acuerdo con las necesidades que plantee el estudio, tomará sus decisiones.

Teniendo en cuenta lo anterior, se realizó el protocolo de preguntas de la entrevista semi-estructurada, seguidamente cada una de ellas fue evaluada por tres jurados expertos en el tema investigativo, los cuales sugirieron cambios y posteriormente su aval para su

aplicación. Después de realizar la validación de las técnicas, fueron enviadas al comité de ética de la vicerrectoría de investigaciones de la universidad de Pamplona, junto con las cartas de aceptación por parte de los jurados, las cuales fueron aprobadas.

La entrevista semi-estructurada consta de 14 preguntas, de las cuales de la pregunta número uno a la pregunta diez, se evaluó la categoría Afrontamiento y detonantes de los conflictos, y de la pregunta número once a la pregunta catorce se evaluó la categoría del uso de la Inteligencia emocional como estrategia en resolución de conflictos. (*Ver apéndice C*). Cada entrevista tuvo una duración de catorce a dieciséis minutos aproximadamente.

La entrevista inicio con una presentación del evaluador (Maestrante Jhonattan Zapata) e informando el objetivo de la investigación y de la entrevista. Se explica la confidencialidad del proceso y se motiva a suministrar información en relación a las categorías de evaluación.

Grupos de enfoque

Consisten en “reuniones con grupos pequeños o medianos, en las cuales los participantes conversan en torno a uno o varios temas en un ambiente relajado e informal” (Hernández & cols., 2006). En este estudio se realizará un grupo de enfoque que consta de 5 participantes (familias) en los cuales se trataran temas relacionados a la investigación. Creswell en el 2005 sugiere que el tamaño de los grupos varía dependiendo del tema: tres a cinco personas cuando se expresan emociones profundas o temas complejos y de seis a 10 participantes si las cuestiones a tratar versan sobre asuntos más cotidianos, aunque en las sesiones no debe excederse de un número manejable de individuos. (Citado en Hernández, 2014, p.409)

El formato y naturaleza de la sesión o sesiones depende del objetivo y las características de los participantes y el planteamiento del problema. En un estudio de esta

naturaleza es posible tener un grupo con una sesión única; varios grupos que participen en una sesión cada uno; un grupo que participe en dos, tres o más sesiones; o varios grupos que participen en múltiples sesiones. A diferencia de los experimentos, el número de grupos y sesiones es difícil de predeterminar, normalmente se piensa en una aproximación, pero la evolución del trabajo con el grupo o los grupos es lo que nos va indicando cuándo es suficiente.

En base a lo anterior, se realizó el protocolo de preguntas del grupo focal, seguidamente cada una de ellas fue evaluada por tres jurados expertos en el tema investigativo, los cuales sugirieron cambios y posteriormente su aval para su aplicación. Después de realizar la validación de las técnicas, fueron enviadas al comité de ética de la vicerrectoría de investigaciones de la universidad de Pamplona, junto con las cartas de aceptación por parte de los jurados, las cuales fueron aprobadas (*Ver apéndice D*).

El desarrollo del grupo focal se realizó con cinco participantes, el cual inicio con una presentación del moderador (Maestrante Jhonattan Zapata) e informando el objetivo de la investigación y de la sesión, posteriormente se realiza la presentación de cada uno de los integrantes del grupo focal. Se les explica la confidencialidad del proceso y se motiva a suministrar información en relación a las categorías de evaluación.

Análisis documental

Como tercera técnica para la recolección de datos se ha utilizado el análisis documental, se desarrollará un análisis documental a cincuenta y tres artículos (*ver apéndice E*). Este análisis consiste en “indagar documentos fuentes de diversa naturaleza que nos permiten conocer situaciones en diferentes aspectos, tales como memorias, expedientes, cartas, entre otros”. Para esta investigación la evaluación de artículos científicos.

Siguiendo a Sandoval (1997), citado por Bautista (2011), en el análisis documental el primer paso es realizar el rastreo o inventario de los documentos existentes y disponibles por medio magnético o físico. El segundo paso es la clasificación de los documentos en cuestión, según la etapa de crecimiento, área de desarrollo y año de publicación; el tercer paso es la selección de acuerdo con la pertinencia que se encuentra de los mismos; el cuarto paso es la lectura en profundidad del contenido en los documentos seleccionados y finalmente se realiza una lectura cruzada y comparativa de los documentos en cuestión, pero ya no sobre la totalidad del contenido de cada uno, sino sobre los elementos de hallazgo ya identificados, seguidamente se consignan los documentos (artículos) encontrados en una matriz de información para posteriormente ser analizados.

La investigación documental es aquella que se realiza a través de la consulta de documentos (libros, revistas, periódicos, memorias, anuarios, registros, códigos, constituciones, etc.). La investigación documental depende fundamentalmente de la información que se recoge o consulta en documentos, entendiéndose este término, en sentido amplio, como todo material de índole permanente, es decir, al que se puede acudir como fuente o referencia en cualquier momento o lugar, sin que se altere su naturaleza o sentido, para que aporte información o rinda cuentas de una realidad o acontecimiento. Las fuentes documentales pueden ser, entre otras: documento escritos, como libros, periódicos, revistas, actas notariales, tratados, encuestas y conferencias escritas; documentos fílmicos, como películas, diapositivas, documentos grabados, como discos, cintas y casetes, incluso documentos electrónicos como páginas web.

Triangulación de datos

Para la triangulación de datos se diseñó una matriz en donde por cada una de las categorías se reflejan las respuestas de los participantes para así continuar con un análisis general de cada una de ellas. En la indagación cualitativa poseemos una mayor riqueza y profundidad en los datos si éstos provienen de diferentes actores del proceso, de distintas fuentes y al utilizar una mayor variedad de formas de recolección de los datos, por tal razón las técnicas para la recolección de datos son las anteriormente mencionados (análisis documental, entrevistas semiestructurada, grupos de enfoque) con la finalidad que la investigación tenga mayor confiabilidad en sus resultados.

Análisis de la información recolectada*Diagrama de matrices***Recursos***Humanos*

Estudiante aspirante a magister, directora de tesis, población de estudio del municipio de Villa del Rosario.

Materiales

Con el fin de dar cumplimiento a los objetivos de esta investigación y tomando como referencia lo propuesto en la misma se implementa el uso de un protocolo de entrevista semiestructurada como instrumento de aplicación a la muestra seleccionada, también se hace uso de computador, papelería, impresora, refrigerios y transporte para los participantes.

Recursos institucionales

Biblioteca de la Universidad de Pamplona, biblioteca Pública Julio Pérez Ferrero, libros virtuales. Centro de convivencia de ciudadana del municipio de Villa del Rosario.

Presentación de resultados

A continuación, se presentará la matriz de los participantes en la cual se realizará el análisis de las respuestas planteadas a través de las unidades de análisis, finalizando con el análisis general. Teniendo en cuenta lo anterior y en relación a cada categoría se pretende responder los objetivos de esta investigación.

Categoría uno

Afrontamiento y detonantes de los conflictos

(Vinyamata, 1999) señala que los conflictos interpersonales, tienen lugar en cualquier esfera de la realidad social. Allí donde son posibles las relaciones sociales es posible el origen de un conflicto interpersonal. Tales conflictos pueden ser de género, conflictos laborales, conflictos de clase, conflictos familiares, conflictos generacionales, conflictos de religiones, conflictos étnicos, conflictos de comunidades, de los conflictos de vecinos, de los conflictos educativos, de los conflictos económicos, de los conflictos políticos, de los conflictos amorosos y de los conflictos entre amigos. (Frydemberg, E 1997) define al afrontamiento como “las estrategias conductuales y cognitivas para lograr una transición y una adaptación efectivas”. Afirma que el afrontamiento y el estilo que se utilice pueden repercutir en el nivel de bienestar psicológico de cada sujeto, Frydemberg considera que es muy importante dedicarse a estudiar a los adolescentes en general, argumentando que en esta etapa del ciclo vital se desarrollan competencias psicosociales muy importantes para el presente y el futuro del cada sujeto.

Según Kahn (citado por Lazarus y Folkman, 1986) existen dos grupos de afrontamiento dirigidos al problema: las que hacen referencia al entorno y las que se refieren al sujeto, y las estrategias encargadas de cambios motivacionales o cognitivos, como la variación del nivel de aspiraciones, deducción de la participación del yo, búsqueda de distintos canales de gratificación, desarrollo de nuevas pautas de conducta. Existen igualmente recursos de afrontamiento, éstos son: a) recursos físicos como la energía, la salud y el dinero b) Recursos psicológicos como las creencias positivas c) Técnicas sociales como las aptitudes frente al contacto interpersonal d) resolución de problemas. (Lazarus y Folkman, 1986).

Guido Bonilla (1998) considera el conflicto como una situación social, familiar, de pareja o personal que sitúa a las personas en contradicción y pugna por distintos intereses y motivos, teniendo en cuenta que por contradicción se entiende la oposición de dos o más personas o grupos étnicos, sociales y culturales, o la manifestación de incompatibilidades frente a algún asunto que les compete, y por pugna la acción de oponerse a la otra persona, la lucha que se presenta por la intención de su decisión.

A continuación se mostrara la matriz de la entrevista semiestructurada.

Pregunta número uno

¿Por qué se presentó el conflicto o problema con sus vecinos?

Participante	Respuesta	Palabras claves	Unidad de Análisis	Análisis General
P1	“Porque estaban jugando los niños, bueno. Los niños digo yo pero él ya tiene 14 y las niñas también 13 y 14. Entonces estaban jugando con una pelota. Yo no estaba en el momento,	Juego de niños, llantos, pelea de mayores.	El conflicto inicio por daños en bienes ajenos.	Analizando las unidades de análisis se logra identificar que los conflictos presentados por los participantes de la

<p>yo estaba haciendo una vuelta. Cuando llegue la niña llego a ponerme una queja y le dije. Que no me pusiera quejas que yo hasta ahorita estaba almorzando, entonces ella se fue por allá, corretearon al niño y me le estaba dando puños y todo, como yo no le hice caso, la niña quería era como llamar la atención, yo estaba almorzando cuando llego mi niña y me dijo. Mama mire lo que le paso a Sebastián, mire que le quitaron los lentes. Entonces yo Salí toda rebotada (jajaja) y entonces resulta que fui y le dije a la muchachita que ella porque tenía que hacerle eso. Y me dijo, ay pero es que el me tiro la pelota allá para encima del techo y que no se que, y yo... para eso estaban jugando y al igual en estos días también estaban jugando y estaban todos dos haciendo trampa, entonces que vienen ahorita a ponerse a pelear por eso. Entonces yo me enoje por eso y le dije a la muchachita que hiciera el favor y lo respetara que eso no se hacía, que él tenía mama y que viniera hacer el reclamo, pero entonces en el momento yo le dije así pero ella si vino a ponerme la queja pero yo no le preste atención porque estaban jugando. Entonces se los quito se los tiro por</p>			<p>investigación son a causa de daño en los bienes ajenos, desinformación, calumnias, falsos testimonios y abuso de confianza. En los casos investigados, después del detonante que genero el conflicto, no hubo un previo dialogo conciliador. En los casos en donde el conflicto fue a causa de la desinformación o de rumores, se identifica que las personas no tienen en cuenta el corroborar de manera objetiva la información, y bajo emociones como la ira afrontan el conflicto.</p>
--	--	--	---

	<p>allá y bueno hubo problemita ahí, pero yo no fui a decirle a la mama ni al papa. Solo fue la peladita. Y le dije que eso no lo volvía a hacer y entonces el quedo así porque ya los muchachos de por si hacen una cosa y después ya al momentico están jugando otra vez. Entonces eso es lo que pasa que yo no dije, miré si las gafas se me le dañan pues usted me las paga porque hace poquitico nos dieron los lentes decir hoy y ayer fue el problema. Entonces con más razón me dio rabia porque yo entonces porque nos la regalaron entonces yo voy, ay mire me las dañaron, ¿ustedes me las pueden cambiar? Nooooo... uno tiene que ser consciente de que las cosas son para cuidarlas porque esos son los lentes del niño, toda la vida no, sino que hasta el momento tiene que usarlos. Dos veces el ha tenido problema por eso, porque la otra vez le dijo... ay chino marico el que tiene lentes azules, entonces y me voy yo y le digo q como así que chino marico. Mi muchachito no es ningún marico y él no tiene los lentes por ningún deporte. Entonces hágame el favor y le respeta, pero entonces ahí si fui y le puse la queja a la mama”.</p>			
--	--	--	--	--

Participante	Respuesta	Palabras claves	Unidad de análisis	
P2	<p>“Bueno, pues en realidad yo estaba cocinando, estaba haciendo la cena y yo tengo un perro, un husky de 8 meses, cuando eso tenía 7 meses. Y él es muy juguetón y había una señora, nosotros vivimos en frente de un parque. Y había una señora que tenía un pitbull, lo tenía amarrado con bozal en los columpios, estaba ahí y pues mi perrito se salió de la casa y se vino acá a jugar y a oler el perro pero no sé, a ella como que le incomodo, el perro también se fastidio y se empezó como a revolcar, como a tratar de quitarse el bozal, se puso como bravo entonces la señora se vino y se puso a gritar que si no quitaba mi perro del lado de el de ella entonces ella le quitaba el bozal para que el perro de ella matara a mi perro. Entonces yo le dije que mi perro no necesitaba bozal y que tampoco yo tenía porque tener el perro agarrado todo el tiempo con la correa, porque acá todos nosotros tenemos acostumbrados los perros a que los soltamos y ellos corren entre ellos y pues juegan. Pero pues... es que ni siquiera era tan tarde, eran como las 7 de la noche, pues si ella quiere sacar a su perro y que nadie se lo toque lo</p>	<p>Enfrentamiento de mascotas, pelea de adultos.</p>	<p>Comportamiento de las mascotas, detonante del conflicto</p>	

	<p>puede sacar a las 11 de la noche donde ya no hay nadie. Entonces yo le dije que no le iba a poner bozal a mi perro ni que el necesitaba, entonces empezó a decir eso y me dijo que ella era de la junta d acción comunal de acá que ella no sé qué, y yo le dije que a mí no me importara de que fuera y que dejara de joder y que yo no tenía por qué amarrar mi perro, entonces dijo que ella iba a soltar el perro de ella y que no era la culpa de ella, le dije pues me da mucha pena porque yo no sé cómo haya criado usted a su perro pues eso no va ni siquiera en el perro sino como ella lo haya acostumbrado, si el perro no ha interactuado con otros perros y pues Odin se le fue a acercar y yo a Odin no le tengo correa, solo se la pongo cuando vamos a salir del condominio, porque siempre acostumbro a llamarlo y él va. Entonces ese día nos agarramos feo en la entrada del conjunto en la esquina por esa tontería y eso llamo al vigilante y le dije que como ella era de la junta de acción, de la junta que me hiciera una anotación en el libro, bueno ahí todo el mundo escucho la pelea y después como a los tres días me llego una carta a la casa que yo tenía que</p>			
--	--	--	--	--

	sacar a mi perro con bozal pero yo fui hasta administración y volví a pelear con administración porque pues mi perro no está considerado como raza peligrosa, no necesita bozal”.			
Participante	Respuesta	Palabras claves	Unidad de análisis	
P3	“Eh buenas tardes el problema se presentó por que el señor tiene un árbol en la vía peatonal eh es un árbol de naranjas y el árbol tiene unas ramas largas y ya están gruesas , obstaculizaron la vía peatonal, como la vía vehicular, ah yo vivir enseguida de su casa, para yo parquearme al pasar cerca de su casa para a orillarme a mi casa rayaba el carro con las ramas, eh yo acudí a él y le pedí como por cuarta cuarta cuatro ocasiones, le dije que si era tan amable y mandara a podar el árbol, que aquí los de condominio los jardineros le hacían el favor para que me diera vía y el señor me dijo que si, pero en vez de podarlo lo que hacía era amarrarlo contra la reja de su casa y entonces más paraba la rama que estaban más gruesas, entonces menos podía pasar yo y tampoco menos se podía parquear el, eh en vista de que noooo me	Daño en zona verde, daños en propiedad ajena, invasión al espacio privado.	La desinformación por parte de su vecino en relación a un comportamiento causo el conflicto.	

<p>hizo caso omiso, después de 4 meses yo me presente en la administración y hable con la administradora y le informe la administradora vino vio y le mando una carta, al otro mes volví y me presente y la administradora volvió y le mando la otra carta informándole que había que podar el árbol, el señor hizo caso omiso, entonces la administradora hablo con los del consejo y los del consejo ehhhh vinieron el presidente vino y miro y dijo que si era verdad que yo si tenía la razón de que había que cortar ese árbol, por qué teniendo el carro del frente y el carro mío no podía pasar yo pasar para por parquearme , yyy mando al jardinero para que cortara el árbol, ehh la señora no tuvo la gentileza de venir a preguntarme a mi si yo había cortado el árbol, el señor se fue a la administración, y la administradora le dijo que ella no lo había mandado a cortar pero ella no sabía que la orden la había dado el presidente del consejo, entonces el jardinero llamo a la administradora y le dijo que el presidente le había dado la orden, pero ya el señor se había disgustado y había tratado mal a la administradora y se vino para acá,</p>			
--	--	--	--

	<p>anoche en las horas de la noche, cuando mi esposo llego, estando yo todo el día en mi casa, No me preguntaron nada a mi si no le armaron problema a mi esposo, y empezaron a ofenderlo y ofenderlo cuando se estaba parqueando, cuando yo estoy dentro de la casa yo, oigo la discusión yo salgo, pero yo Salí tan aprisa que yo no mire el piso, si no que abrí la reja y Salí, que que era lo que pasaba, entonces mi esposo me dice que ellos están diciendo que yo corte el árbol y yo digo que YO no corte el árbol, que si informe a la administración y le dije a el que por favor había que mandarlo a podar,ehhhhhh la discusión y la discusión, el señor se le iba a ir a los golpes a mi esposo, en ese momento yo tengo un aparatico que vota corriente, y yo Salí corriendo a entrar a la casa, a coger el aparatico cuando yo vengo corriendo y voy atravesar la reja del porche, yo miro hacia el piso y veo las matas que yo tengo ehhh en el andén de mi casa en una matera, una mata de chocolate grande y una mata deeee,mmm son dos matas medicinales, me las arranco la señora y me las boto hacia dentro del porche, entonces a mí me dio rabia y me olvide</p>			
--	--	--	--	--

	<p>del aparato de corriente, y fui otra vez y agarre las matas y me devolví, y le dije a la señora que por que ella me había dañado las matas que estaban en los materos y ella me dice que por que yo le dañe la mata de ella y así fue la discusión hasta que pedí por favor que vinieran la policía, vino la policía y mediamos, ehhh la señora no quería entender que yo no había tocado su mata, y ella si toco las mías, y le dijo q la policía que si tenía que dañarme el resto me los dañaba, la policía dijo que fuera y colocara una denuncia, que no discutiéramos más, que fuera y colocara una denuncia ,tengo que ir a buscar el informe a laaaa al CAI y esta mañana fui y entable una demanda en la inspección de policía, y tengo que ir a corponor para informar el daño que ella hizo, entonces eh hasta ahora estoy en trámites y esta mañana mientras yo estaba en la inspección de policía, cuando llegue a mi casa ya la tapa del contador de la luz, estaba caída en el piso sobre otra mata, yyy mi contador no tiene 2 años de haber sido instalado por que le cambie todo le pase de 110 a 220 todo es nuevo e incluso le daño, el seguro de la tapa”.</p>			
--	--	--	--	--

Participante	Respuesta	Palabras claves	Unidad de análisis
P4	<p>“ Ehhh buenoo, se presentó porque yo tengo un hermano que él estaba vendiendo unas boletas para una buseta, para rifar una buseta, una de las vendedoras es conocida vive por acá mismo en el conjunto y ella cogió dos boletas y no las vendió sino que las metió a una rifa entonces ehh una señora también del conjunto se ganó esa rifa de esa boleta la el señor eh vino a reclamarle a mi hermano que las boletas que porque no se las entregaban a la mama y mi hermano le dice cuales boletas ella a mi no me ha comprado nada no pille se ganó la rifa de unas boletas es que yo no estoy rifando boletas yo estoy es vendiendo es unas rifas para una buseta eh dijo no es que la señora eh Sofia eh se las vendió a mi mama y no se las ha entregado mi hermano fue a la casa de la señora vendedora a preguntar las boletas a ver que había pasado con eso no estaba la señora salió el hijo y pues mi hermano estaba un poquito disgustado y el hijo empezó a tratar a mi hermano mal, cuando yo Salí de mi casa o de la casa volteo eh llego hacia una esquina y vi que el muchacho</p>	<p>Manipulación de dinero, rifas, violencia física.</p>	<p>Abuso de confianza como detonante del conflicto.</p>

	<p>venia tratando mal a mi hermano yo llevaba una sobrinita de brazos, cuando después viene la hija de la señora a buscar a la mama por este lado a que donde estaba mi mama que no sé qué y entonces yo le dije que paso dijo si por culpa suya vieja hijuetantas entonces yo le dije por culpa mía de que entonces llego y dijo por culpa mía mi hermano está peleando con con su hermano pero por culpa mía porque entonces hubo una confusión ahí entonces mi hija se dio cuenta que la muchacha me estaba tratando mal y mi hija me defendió usted porque trata mal a mi mama entonces ella la cogió a mi hija del cabello y le pe la agarro del cabello y yo vi que ella le estaba pegando a mi hija entonces yo también me lance a coger a la muchacha pues para separarla en esas el hermano de ella vino y me tiro una patada ya después vinieron unos sobrinos míos y se dieron cuenta que me estaban pegando a mí, a mi hija y también se lanzaron a pegarle el después de todo eso ya llego la policía eeh miraron que era que era lo que había pasado entonces a la señora le hicieron de que ella tenía que comprar eh pagarle las boletas”</p>			
--	---	--	--	--

Participante	Respuesta	Palabras claves	Unidad de análisis
P5	<p>“ Bueno es una vecina que yo la conocí en el parque del conjunto, que tenía las dos niñas de ella y yo en ese entonces cuidaba una sobrinita y la tenía en el parque entonces empezamos hablar y ya y mi sobrinita empezó hacerse amiga de ella hasta que ya poco a poco se fue afianzando la amistad entonces ya una vez ella me dijo ya que se las cuidara por que iba a colocar un almacén en Venezuela entonces para trabajar ella ya para ayudarle al esposo yo empecé a cuidarle la niña y así pues duramos como mucho tiempo hicieron una buena amistad con las niñas y aquí en la casa con el esposo ella hizo buena amistad y habían una reunión entonces cualquier cosa se invitaban yyy así duramos muchos años con una buena amistad ehh de un momento a otro un día ehh ehhh con una sobrina la mande ehh ehh mi sobrinita la que yo cuidaba también ellos se hicieron buenos amigos pues porque las niñas y todo eso entonces mm un día mi sobrina llevo de trabajar pero yo estaba aquí en la casa de mi sobrina entonces ella llevo y se bajó del carro pero ehh fue que no entro, al rato ella</p>	<p>Defensa a menor de edad, intento de abuso, engaños y mentiras por parte del menor, violencia física.</p>	<p>Calumnias y falsos testimonios causantes del conflicto.</p>

	<p>llego así como indispuesta pero nosotros no le preguntamos nada y fue cuestión de trabajo y todo yy como a los 8 o 10 dias ehhe yo venía con mi sobrina en el carro entonces ella me comento que ella tenía que comentarme una cosa pero que ella no sabía cómo entonces ehhe que junnis le había comentado junnis es la mama de la sobrinita entonces fue cuando mi sobrina le dije que que era lo que pasaba y me dijo imagínese que que el día que yo llegue del trabajo y me fui para la casa de ellos yarid me dijo que German que es un hermano mío ehhe quisque había sido abusivo con la niña de ella que en la tienda entonces yo le dije que imposible que German por aquí no ha venido entonces ella me dijo que si que en la tienda entonces yo pensé que era en la tienda del conjunto y entonces yo le pregunte al muchacho de la tienda que si mi hermano había venido a la tienda y el muchacho de la tienda me dijo que no yo le dije a mi sobrina que no que German no ha venido acá entonces mi sobrina me dijo no espere que va a venir maría José que se llama la niña la hija de la vecina ahh pedir las cosas prestadas de valery que es mi sobrina entonces yo le pregunto y usted se hace detrás de la</p>			
--	--	--	--	--

	<p>silla haber usted que escucha y si así fue y entonces yo le pregunte que había pasado con don German pues no me comento así como mucho y entonces yo dije no aquí hay como algo raro y así paso entonces en ese momento paso salió mi hermano entonces otra hermana entonces me dijo que pasa y le dije no imagínese que pasa eso ehhe que la niña María José dice que esto y esto entonces consuelo dijo noo eso es puras mentira si yo ese día estuve en la tienda estábamos con otras personas y otra hermana estábamos hay nosotros estábamos en la tienda con el papá de las niñas que ellos mi hermano vive en otro conjunto y al frente del conjunto de mi hermano ellos tienen una casa que compraron y la tenían arrendada entonces él fue ahí y estuvo en la tienda de de de mi hermano y el señor también ahí charlando con un cuñado y otra hermana y otra hermana estaban ahí dijo noo eso es mentiras si yo estaba en la tienda entonces ya fue cuando mi hermano nos comentó que lo que pasa es que las niñas habían entrado a la tienda la tienda de donde ellos están sentado de la parte hacia fuera hacia donde está la tienda es un espacio muy pequeño esas casas son</p>			
--	---	--	--	--

	<p>muy pequeñitas y entonces mi hermana dijo noo lo que pasa es que German se puso bravo por que las niñas entraron a coger los dulces entonces mi hermano le cogió la mano y le dijo hágame el favor y respete las cosas no hay no hay que cogerlas respete hay que respetar porque mi hermano no tiene paciencia mi hermano es muy malgeniado entonces mi hermano lleo y dijo que está pasando y dijo no no no entonces mi hermano le dijo dele los dulcecitos que yo se los pago entonces dele a cada un adulces entonces mi hermano que le dio el dulce y así paso siguieron montando bicicleta y siguieron jugando hay y el papá lleo hay por qué el papá estaba recogiendo una arena para echar en una botella que para echar para ellas hacer gimnasia para que ellas vinieran aquí al conjunto ahh ahh ahh dar gimnasia entonces así paso las niñas estuvieron montando bicicleta normal entonces sé quedo charlando hay y se fue y eso y eso cuando mi sobrina supo había pasado como 20 días que yo ellos habían pasado al conjunto entonces así paso entonces mi hermana ehh le comento mi hermano y le dijo German mire que pasa esto esto y esto entonces</p>			
--	--	--	--	--

	<p>mi hermano dijo como asi entonces él se fue para la casa que viven aquí a la vuelta y fue y golpeo y salió la niña por la ventana supuestamente con el que él había sido abusivo que le había dicho que le tocara el pipi dice la niña y entonces la niña dice es don German entonces ehh el señor salió muy amablemente y lo saludo y mi hermano le dijo es que vengo aquí aclarar una situación cuando de un momento a otro salió la mujer y dijo usted que hace acá aquí hablando con este hijue no sé que tal entonces sacaron a mi hermano que casi le pegan entonces mi hermano llevo acá a la casa todo pálido y nos comentó bueno así paso entonces estooso nosotros tenemos una hermano pues que estaba enferma y pues nosotros dijimos pues para decirle a ella se enferma más pero igual pues se le comento la situación y todo y todo en ese entonces mi mama también estaba preocupada mi mama lloraba mucho pues porque mi hermano él nunca ha sido así nosotros aquí en la casa hemos sido 6 mujeres él nunca se pasó con nosotras de pequeña niii nii con la sobrina ni nada entonces ya mi hermana ehh como ellos llevaban a la niña a un curso de piscina y mi</p>			
--	---	--	--	--

	<p>sobrinita y ellos venían venían en el carro y llevaba el día que vinieron entonces mi hermana todavía no sabía el problema entonces mi hermana salió y les dijo que pa donde iban queeee que no que para Villa del Rosario y que de ahí pal centro entonces mi hermana dijo que voy aprovechar que les doy la colita entonces le dijo claro doña Lilia que mucho gusto y entonces ese día mi hermano estaba acá y dijo va mi hermano German y entonces ella dijo ahí noo no cabemos todo entonces mi mama dijo bueno entonces yo me voy con el así paso entonces la niñas se bajaron del carro yy entraron aquí a la casa de ,mi sobrinita ah buscar y entonces yo me vine para detrás para ver que reacción tenían ellas al ver a mi hermano pues cuando ellas entraron mi hermano las saludo ellas lo saludaron común y corriente noo no le note a las niña ningún miedo oh ninguna reacción de que se asustaran lo saludaron normal y salieron con mi sobrinita y se fueron entonces mm m ya después mi hermana supo eso y entonces ya el después vino por la niña para llevarla a un curso y le dijo que que necesitaba con el unas cosas unas cositas con él y con la esposa,</p>			
--	---	--	--	--

	<p>Entonces él dijo clarooo si señora, entonces a qué horas, entonces ella dijo que a las ocho y él le dijo ve, ve y acá? y mi hermana le dijo no, yo voy a su casa a las ocho. Entonces el... y así quedaron que a las ocho. Ese mismo día ya tardecito llamaron a mi hermana... que no, que era que la esposa de él tenía gripe y como mi hermana estaba en un proceso de quimioterapias y todo, que iba y le daba gripa a mi hermana, entonces mi hermana dijo no tranquilo no se preocupe yo me pongo unos tres tapa bocas no hay problema, yooo yo voy esta noche. Así quedaron entonces mi hermana llamo a mi otra hermana que fue la que estuvo allá el día de la tienda que estuvieron las niñas, Y a mi hermano para que fueran allá a hablar. Entonces si, efectivamente ellas fueron allá a la casa, cuando mi hermano golpeo, salió igual el señor, lo saludo muy bien, entonces estaban hablando cuando salió la esposa y alboroto el chispero como se dice. Y eso empezó a enloquecerse que que hacían ahí, que ese hijue no sé qué, qué bueno. La cosa fue que se vinieeroun prácticamente dando la vuelta aaaaaa a la cuadra y llegaron acá a la casa de nosotros cuando yo me di cuenta que</p>			
--	--	--	--	--

	<p>se estaban agarrando afuera. Entonces intentaron pegarle a mi hermano y mi hermano como él tuvo un problema, tuvo un accidente pues entonces él casi no ve bien, una vecina salió a defenderlo porque a él le iban a pegar entre él y la mujer. Bueno la cosa fue que se armó el problema, entonces de ahí mi hermano lo entramos y de ahí mi hermana con otra hermana de ahí nos fuimos hasta la casa con ellos. ¿Que nosotros cálmense le decíamos cálmense, cual es el problema? Bueno. Entonces ya hablando le dije que no, pues entonces ósea entonces vámonos a la fiscalía. Que no que ellos a la fiscalía no iban a llevar su niña, no pues es que eso hay que aclararlo porque si eso es cierto, pues si mi hermano tiene que pagar la cárcel pues que la pague, que nooo que ellos no iban a ninguna fiscalía que la niña estaba ehh traumatizada, que bueno así paso. Entonces ya eso se llegó a una demanda ehhh ya fuimos a la demanda, entonces ya ellos dijerooon quee no quee ellos ya querían que eso se quedara ahí, que eso ya no se fuera para ningún ehh, para ningún problema más y ahí quedo la demanda. Y ahí se terminó la amistad y se acabó todo”.</p>			
--	--	--	--	--

Categoría uno***Pregunta número dos***

¿El conflicto o problema trajo como resultado violencia física o verbal por parte suya o de su vecino?

Participante	Respuesta	Palabras claves	Unidad de Análisis	Análisis General
P1	“No, no porque ósea. La niña si le dio puños al niño mío, pero él no le respondió porque ahí si hubiera sido problema que el papa se hubiera venido a ponerle problemas al mío. Entonces yo le dije... no señor usted no tiene por qué ir a tocar a esa muchachita ni nada, pero no, yo a ella no le dije nada. Solo fue de palabra más nada”	Puños.	Golpes entre los menores de edad.	En los conflictos analizados en este estudio, cada uno de ellos generaron como resultado violencia física, verbal o psicológica. Los conflictos causaron la confrontación directa de ambas partes, generando la no resolución positiva y asertiva del conflicto. En uno de los conflictos hubo violencia física que involucro a personas que no estaban implicadas directamente en el conflicto, provocando amplitud del mismo. El conflicto del participante dos trajo consigo violencia verbal a través de malas palabras que estuvo a punto de desencadenar violencia física.

				La práctica en común en los casos investigados para afrontar los conflictos fue la violencia verbal, (insultos, groserías y calumnias) sin desarrollo de la autorregulación emocional.
Participante	Respuesta	Palabras claves	Unidad de análisis	
P2	“Verbal si, vieja hijueputa, no se bajó el hijueputa me importa un culo usted quien sea, eso si se lo dije yo, porque dijo que era la presidenta no sé qué de la junta y le dije a mi me importa un culo usted quien sea, haga lo que tenga que hacer y ya muchas groserías, pero nada físico”.	Agresión verbal.	Violencia verbal entre los enfrentados. Ausencia de violencia física.	

Participante	Respuesta	Palabras claves	Unidad de análisis
P3	“En parte no llego a física pero estuvo a punto de llegar a física, pero verbal hubo de parte y parte yyy psicológica demasiadaa,por qué hasta el señor maestro que está trabajando donde ella psicológicamente aquí en los vecinos, psicológicamente como que está esperando a que yo lo ataque, porque cuando hoyyy se calló la tapa y yo llame al vigilante para que tomara la foto y se diera cuenta que yo acababa de entrar de la calle y la tapa del contador estaba en el piso , el señor quiso como venir a atacarme ,como como a defenderse sin yo atacarle”.	Maltrato verbal y psicológico, estados de ira	Violencia verbal y psicológica. Alteración emocional.
Participante	Respuesta	Palabras claves	Unidad de análisis
P5	“ Puesss ellos si trataron de pegarle a mi hermano, pues todo eso pero	Hermanos, sobrinos, intento de agresión.	Intervención de terceros en el conflicto. Comunicación agresiva.

	<p>nosotros tratamos de de calmar porque nosotros no nos gusta las peleas ni nada porque si si si hubiera sido así mejor dicho, entre mis hermanas agarramos a la esposa y entre todos nos damos y entre mis sobrinos y todo agarran al marido y mejor dicho les hubiéramos dado una muenda terrible porque éramos nosotros más que ellos, ellos eran ellos dos y nosotros éramos como unos diez de la familia, que nosotros tratamos de todos modos, tratamos de evitar los que querían pegarle a mi hermano y querían era tirarnos ellos a nosotros pero afortunadamente nosotros no somos de problemas ni de estar pegando ni nada, pues entonces las cosas no llegaron a mayores”.</p>		<p>(Entre mis hermanas agarramos a la esposa y entre todos nos damos y entre mis sobrinos y todo agarran al marido y mejor dicho les hubiéramos dado una muenda terrible porque éramos nosotros más que ellos, ellos eran ellos dos y nosotros éramos como unos diez de la familia, que nosotros tratamos de todos modos, tratamos de evitar los que querían pegarle a mi hermano y querían era tirarnos ellos a nosotros).</p>	
--	--	--	---	--

Categoría uno***Pregunta número tres***

¿Qué tipo de emoción experimento durante el conflicto o problema (tristeza, rabia, alegría, miedo)?

Participante	Respuesta	Palabras claves	Unidad de Análisis	Análisis General
P1	“No. A mí me dio rabia, de verdad que me dio coraje porque el niño también se deja irrespetar, yo me hago respetar. No empujándola ni nada sino decirle, usted no tiene por qué venir a quitarme los lentes de mí misma cara y venírmelos a botar. A mí me dio fue rabia, rabia”	Rabia, coraje.	El conflicto desencadenó ira en los involucrados en el conflicto.	<p>En el proceso de análisis se identificaron que las emociones experimentadas por los participantes fueron diversas, desde emociones como rabia, ira hasta la tristeza.</p> <p>En participantes en donde la ira fue la emoción que se presentó durante el conflicto, la respuesta fue de agresión física o verbal.</p> <p>En participantes en donde la emoción presentada fue la tristeza, se intentaban generar procesos de conciliación, sin embargo, en ninguno de los casos hubo una resolución positiva.</p> <p>En los conflictos en donde se presentaba algún tipo de relación fraternal entre los participantes del conflicto, la emoción que se generó</p>

				fue tristeza, temiendo que la relación que se había formado se terminara. En participantes en donde se generaron emociones como ira o rabia, se concluye que, según lo manifestado por ellos, el conflicto no se origina por comportamientos propios sino por factores externos a ellos.
participantes	Respuesta	Palabras claves	Unidad de análisis	
P2	“Pues rabia y ganas de agarrarla de ese peluquín que tenía y estrellarla (jajajajaja) pero no, fue así solo como la rabia del momento. Después me entré y seguí haciendo la comida y ya y por ahí después me comentaron los vecinos que se había puesto a decirle de aquí para arriba a todo el mundo, pero pues... ya no supe más”.	Rabia, ganas de pegar.	El conflicto genero rabia en los integrantes del conflicto y pensamientos de causar violencia física.	

Participante	Respuesta	Palabras claves	Unidad de análisis
P3	<p>“Lo primero fue una tristeza profundaaa por qué? Porque esos señores están recién llegados al condominio y ellos llegaron el 31 de diciembre del año antepasado, y ellos llegaron precisamente el 30 llegaron acá el 31 de diciembre ellos no tenían nada ahí,yyy yo sentí que ellos eran vecinos que eran seres humanos y que iban a vivir en la comunidad conmigo y que hice yo? los llame a mi casa y compartí la cena navideña con elloossss. Entonces me dio como un dolor de ver, de que son personas que no pensaron en un futuro, si en ese momento ellos no tenían nada, yo compartí con ellos, el día de mañana ellos pueden tener un accidente una enfermedad no sé, la primer primera mano derecha que hay al lado de ellos es su vecino, entonces lo primero que me dio fue tristeza, pero en el momento que vi que me destrozo las plantas, me dio ira y más ira me dio fue cuando vi que el esposo de ella iba atacar a mi esposo”.</p>	<p>Tristeza, decepción, ira.</p>	<p>El conflicto origino diferentes tipos de emociones en un principio tristeza hasta generar ira.</p>

Participante	Respuesta	Palabras claves	Unidad de análisis
P4	“ Mmm mmm ira pues porque nos estaban tratando mal sin justa razón, tristeza porque era gente conocida yyyyy enojo pues porqueee mm no no yo no veía porque tenían que tratarnos así ni a mí ni a mi hija”.	Ira, tristeza, enojo.	El conflicto provoco fluctuaciones de estados emocionales desde ira pasando por tristeza hasta desencadenar nuevamente ira.
P5	“ Pues tristeza de ver que tantos años de amistad y que las cosas se hubieran podiido solucionar de otra forma, que ellos dijeran mireee nosotros queremos hablar con su hermano pues que la niña nos comenta esto ooo siiii pero noo, pero más que todo es la esposa, él no. la esposa fue la que a todo momento puso el problema, ella no quiso dialogar ni nada. Entonces pues nosotros pensamos que eso es mentira de ella porque tal vez en algún momento no sé cómo el marido de ella era bien con mi sobrina y muy atentoo, no sé si es que fueron celos ooo ella quiso dañar la amistad de esa forma”.	Tristeza, amistad, celos.	El conflicto causo en los participantes emociones de tristeza e ira.

Categoría uno***Pregunta número cuatro***

¿Cómo fue su comportamiento durante el conflicto o problema (manoteo, grito, le pego a algún objeto, a la persona, corrió, etc)?

Participante	Respuesta	Palabras claves	Unidad de Análisis	Análisis General
P1	“Me fui, si como cosa rara (jajaja) que yo hablo muy duro (jajaja), si grité, pero me fui para allá donde la abuela y allá le dije y osea manoteaba, hablaba duro y manoteaba. En ningún momento le pegue ni tampoco le pegue a nada, no, no, no. Eso fue al aire libre, así como estamos aquí”.	Hablar duro, gritos, manoteos.	Durante el conflicto se presentaron por parte de los participantes manoteos, gritos y comunicación agresiva.	En cuatro de los casos investigados los participantes durante el conflicto como repuesta gritaron y manotearon. En solo uno de ellos hubo como consecuencia violencia física. Solo un participante manifestó que durante el proceso del conflicto no grito ni genero algún tipo de violencia directa.
Participantes	Respuestas	Palabras claves	Unidad de análisis	Con esto se logra concluir qué durante el proceso de afrontamiento de un conflicto las personas participantes de esta investigación no realizan regulación de sus emociones y su reacción es airada manejando una comunicación agresiva.
P2	“Pus yo al principio Salí calmada porque yo Salí como que no sabía que estaba pasando porque yo escuché los perros como ladrar y pues yo dije, Odin es grande, pero pues es todavía un bebe. Es grande de tamaño, entonces yo Salí bien, pero pues cuando vi que la vieja estaba como tan endemoniada como que tan loca, (jajajaja) yo dije esta hijueputa que le	Enojo, correr, pérdida de control.	El conflicto causo en la participante ira lo cual produjo la pérdida del control en su comportamiento.	

	pasa y entonces también se me salieron los chiros a mí”.			
Participante	Respuesta	Palabras claves	Unidad de análisis	
P3	“No! Gritee!! Grite y manoteee mucho,ehhh es la manera que tengo yo deee de sacar la ira porque soy de las personas que no me gustan comerme las cosas ,que eso siento que me envenena y me da cáncer, entonces yo prefiero en el momento decir todo lo que siento y a los 10 20 minutos yo ya estoy serena y no me gusta atacar, si a mí no me tocan yo no toco”.	Gritos, manoteos.	El conflicto causo como respuesta el gritar y manotear.	
participante	Respuesta	Palabras claves	Unidad de análisis	
P4	“Ehhh pues grite corri pues para separar unas personas que estaban discutiendo mmm y ya”.	Gritos.	El correr y gritar fue el comportamiento durante el conflicto.	
P5	“ No, no, no yo en ningún momento, yo siempre les decía a ellos cálmense miren no ve que ustedes son educados, no ve que ustedes son decentes, hablemos, cálmense porque ellos me dejaron realmente a mi boqui abierta con la cantidad de groserías y ella más que todo, porque ella	Calma, dialogo, groserías.	Durante el conflicto intento mantener la calma y dialogar, por parte del vecino se generó violencia verbal.	

	mostraba una educación, para todo era una sonrisa yyy me dejaron aterrada más que todo ella porque me parecía como casera”.		
--	---	--	--

Categoría uno

Pregunta número cinco

¿Qué pensamiento tenía en su mente mientras transcurría el conflicto o problema?

Participante	Respuesta	Palabras claves	Unidad de Análisis	Análisis General
P1	“Pues en el momento pensé... es que no dejan ni que uno llegue de la calle a lo que uno está haciendo de las vueltas a venirle a uno con con problemas, entonces no me sigan jugando más si es que ustedes no se van a saber comportar. Ósea en el momento pensé fue en eso de que no me dejaron descansar en el momento de llegar a almorzar (jajaja). Porque que rabia le da a uno de que lo molesten a uno cuando está en el almuerzo”.	Descanso, problemas, ira	De un estado de tranquilidad a un estado de ira y confrontación.	A nivel cognitivo, son diversos los pensamientos que tuvieron los participantes durante el desarrollo del conflicto. En el participante número uno se encontró que durante el conflicto su pensamiento era de no querer estar presentando dicho conflicto, ya que según ella, no es una persona de conflictos, Lo que ocasiono en ella emociones de ira. El participante número dos presentaba ira producida por la actitud de su vecino, el cual para ella no estaba en lo

				<p>correcto ni se comportaba de manera adecuada.</p> <p>El participante número tres pensaba que el conflicto era injusto para ella, que no tenía la culpa del origen del conflicto.</p> <p>El participante número cuatro pensaba en evitar el conflicto, por temor a que sus familiares percibieran lo que estaba pasando, ya que según ella el conflicto podría ser peor.</p> <p>Solo el participante número cinco durante el conflicto pensaba que el conflicto se hubiera podido solucionar de otra manera, siendo este el más conciliador.</p> <p>Los pensamientos durante un conflicto son diversos y depende de la forma en que las personas logren controlar emociones propias y ajenas.</p>
--	--	--	--	---

Participante	Respuesta	Palabras claves	Unidad de análisis
P2	“Yo solo pensaba que la vieja estaba loca, que pues... Yo trataba como que de no gritar para que la gente no me escuchara, pues porque es como feo todo eso de estar gritando en la calle. Pero no la vieja estaba muy endemoniada y gritaba mucho, entonces yaaa... después le dije que se fuera que ya no íbamos a seguir jodiendo con ella y se iba caminando y gritando (jajaja)”	Loca, gritos, pena.	Vergüenza social por el desarrollo del conflicto.
Participante	Respuesta	Palabras claves	Unidad de análisis
P3	“Que era injusto que una persona de una edad que viene según ella de una capital que es Bogotá ,no capte y antes de juzgar a priori debería de venir tocar la puerta o ir a la administración mandarme a llamar a la administración, y como seres humanos preguntarme señora, por favor usted corto mi árbol, si yo le digo si de pronto póngase agresiva y que le duela, pero si ella no sabe quién lo hizo, No podía juzgar a priori ósea me parece una persona incoherente para mí”.	Injusticia, impulsividad, falta de comunicación.	La falta de información y la impulsividad como factores de mantenimiento del conflicto.

Participante	Respuesta	Palabras claves	Unidad de análisis
P4	“Bueno en ese momento yo estaba pensando porque mi hijo estaba en la casa yo pensaba era que no fuera a salir paque se diera cuenta de lo que estaba pasando porque de pronto era para mayores cosas los problemas, porque el veía que me estaban tratando mal a mí y a la hermana entonces el salía y se agrandaban más las cosas”.	Hijo, agudización del conflicto.	Con la involucración de terceros el conflicto se fortalecería y podría dar como resultado algún tipo de violencia.
Participante	Respuesta	Palabras claves	Unidad de análisis
P5	“Pues que me parecía imposible que estuviéramos en ese problema y supuestamente con personas civilizadas como eran ellos, que se hubiera podido solucionar de otra forma. Hablando, hablando”.	Incertidumbre, Soluciones alternativas, dialogo	El conflicto se lograría solucionar si se hubiera utilizado el dialogo.

Categoría uno***Pregunta número seis***

¿En el momento de presentar el conflicto o problema se encontraba en buen estado de salud?

Participante	Respuesta	Palabras claves	Unidad de Análisis	Análisis General
P1	“Si, si claro que sí estaba bien de salud. Por eso es como se dice que eso fue en el momento que vinieron a ponerme la queja pues que le quitaron los lentes, pero de resto no, no, no. Si, si gracias a Dios”.	Salud.	Estado óptimo de salud antes y durante el conflicto.	A nivel general todos los participantes de la investigación en el momento de afrontar el conflicto se encontraban con buen estado de salud. En ninguno de los casos el estado de salud tuvo injerencia en el origen, prevalencia o culminación del conflicto.
Participante	Respuesta	Palabras claves	Unidad de análisis	
P2	Si		Buen estado de salud.	
P3	“Si claro yo estaba haciendo tareas con mi nieta, yo todo el día estuve en mi casa eh incluso ayer no trabajé”.	Realización de actividades.	Durante el conflicto no presentaba problemas de salud.	
P4	“Si”.		Buen estado de salud.	
P5	“ Ehh ehh si si si pues gracias a Dios si yo no me altero con las cosas, trato más bien de calmarme y calmar las cosas para que los problemas no se lleguen más lejos”.	Calma, tranquilidad	Optimo estado de salud antes y durante el conflicto.	

Categoría uno***Pregunta número siete***

¿Cuándo se presentó el conflicto o problema sentía que tenía la razón y que por tal razón tenía que confrontar a su vecino y así resolver el conflicto?

Participante	Respuesta	Palabras claves	Unidad de Análisis	Análisis General
P1	<p>“Pues que tenga tanta la razón no porque pues en el momento yo no sabía que fue lo que había pasado ve... entonces como me dijo la niña lo que conto, entonces yo me fui para donde la abuela a decirle porque ella dijo... ay es que sus hijos son como... así como cuando a uno le dicen... asolapado. Me dijo así. ¡Sus hijos son unooooos asolapados y entonces ahí me fui para la casa de la señora y le dije... Asolapados! no es que yo si ellos están jugando yo no tengo porque venirme a pelear con los vecinos sabiendo que ellos al ratico están ya junticos. Tampoco les deje de hablar ni nada porque hay gente que les deja de hablar y uno necesita al vecino mañana, pasado mañana, todos los días necesita uno”.</p>	<p>Desinformación, confrontación, discusión con vecino, relación entre vecinos.</p>	<p>Confrontación sin previa información del origen del conflicto.</p>	<p>Cuatro de los cinco participantes manifestaron que el conflicto no era a causa de ellos y por tal razón continuaban con el desarrollo del conflicto. Solo en uno de los casos el participante menciona no tener la razón durante el conflicto debido a que este lo ocasionaron menores de edad. El estado de seguridad y convicción de un conflicto hace relación con los estados emocionales, produciendo respuestas poco objetivas y favorables para la resolución del conflicto.</p>

Participante	Respuesta	Palabras claves	Unidad de análisis
P2	“La verdad si, sentía que tenía la razón y que mi perro no debía llevar bozal y que pues quería hacerla entender a ella que mi perro no lo necesitaba y que el de ella sí. Eso fue más que todo en lo que chocamos las dos”.	Seguridad, razón, perro, bozal.	Seguridad en el desarrollo del conflicto y convicción de su razón para confrontar a su rival.
Participante	Respuesta	Palabras claves	Unidad de análisis
P3	“Si eso sentí, como quería como demostrarle como de alguna manera, que que yo no era que yo que yo no toque su árbol, ósea sentía como la necesidad de que ella no estuviera en ese error porque el ataque iba hacer peor”.	Demostración, necesidad, ataque.	Mostrar que no se tenía responsabilidad en el origen del conflicto para evitar una confrontación más fuerte y violenta.
P4	“Pues cuando sí porque era porque estaban tratando mal a mi hermano y la muchacha también me trataba a mi sin yo saber porque me trataba mal a mí”.	Malos tratos, hermano.	La confrontación del conflicto se basó en la defensa de la familia (hermano).
P5	“Si si porque nosotros sabíamos que teníamos la razón porque mi hermano nunca ha tenido ese problema de nada. Y aparte de eso ellos ya tenían un antecedente antes de que la niña ya,	Antecedentes, defensa a la familia, la niña el problema, abuso.	En defensa del familiar se justificaron las respuestas durante el conflicto.

	<p>el muchacho que le hacía la ruta también, también la niña salió con el cuento de que él también la quería besar y que entonces nosotros decíamos bueno, que yaaa cero y van dos. Ya entonces el problema es como de la niña, imposible sea tan de malas de que la quiera abusar a cada ratico”.</p>			
--	--	--	--	--

Categoría uno***Pregunta número ocho***

¿En el momento de conflicto o problema tuvo apoyo de otras personas para resolver el conflicto?

Participante	Respuesta	Palabras claves	Unidad de Análisis	Análisis General
P1	“Pues si porque la señora trato de decirme que yo era mentirosa porque yo le dije, porque su nieta fue y le quito los lentes al niño. Y que no que ella no se los quito. Entonces una muchacha que estaba ahí, dijo si señora ella le quito los lentes a Sebastián y los tiró al piso. Entonces si sentí el apoyo de la muchacha porque si no yo hubiera quedado como una mentirosa porque ella ni vio, en cambio la muchacha dijo mamá si se los quito mire y los lentes estaban allá en el piso, entonces si sentí el apoyo de unas muchachas que si vio las cosas”	Mentirosa, lentes, apoyo de un vecino, daño material.	Apoyo de un tercero que observo el inicio del conflicto.	En los conflictos explorados en esta investigación, todos los participantes tuvieron ayuda de otra persona durante el desarrollo del mismo, sin embargo, estas ayudas no produjeron que el conflicto tuviera una resolución o gestión positiva u adecuada, por el contrario, el conflicto continuo su curso con mayor intensidad. La intervención de una tercera persona en los conflictos puede generar que este se mantenga y aumente de intensidad, a causa de desconocimiento en los procesos de gestión de conflictos. Para una adecuada gestión del conflicto se debe contar con estrategias que promuevan soluciones asertivas al problema.

Participante	Respuestas	Palabras claves	Unidad de análisis
P2	Eeehhhhh... si salió mi hermana y salió el novio de mi hermana. Pero el novio de mi hermana no hablo, hablo solamente mi hermana. Que es un poquito más peleona que yo.	Hermana, novio.	Durante el desarrollo del conflicto se tuvo apoyo de un integrante de la familia (hermana).
P3	“El único era mi esposo, no había más nadie”.	Esposo.	Apoyo por parte de su pareja sentimental para la confrontación del conflicto.
P4	“ Si tuve apoyo de mi hija y sobrinos ..Mmm no nosotros mismos eeh hablando y todo pues con el padrastro de la muchacha eh que le decía vamos que mire que porque se portaban así que nosotros no teníamos la culpa de lo que la mama había hecho que ella era la que había hecho la rifa de la boleta y mi hermano no tenía nada que ver con eso porque él estaba rifando una buseta y el vendía las boletas y la señora le dio por rifar dos boletas entonces ella era la que tenía que responder por esas boletas”.	Hija, sobrinos. Rifas, boletas, responsabilidad.	Apoyo de familiares (hija, sobrinos).
P5	“Pues claro la familia, nosotros que les decíamos a ellos que mire hablemos con la niña, en ningún momento	Familia, niña, falta de dialogo.	Apoyo de familiares (hermanos, sobrinos).

	dejaron de hablar con la niña osea ellos no quisieron hablarle dialogar”.		
--	---	--	--

Categoría uno

Pregunta número nueve

¿Para resolver el conflicto o problema usted planificó algún tipo de estrategia para su solución o sintió que quería escapar del mismo?

Participante	Respuesta	Palabras claves	Unidad de Análisis	Análisis General
P1	“No yo me fui de una vez, yo como se dice me Salí de... y me dio tanta rabia que me fui para allá para la casa de la señora a decir. No es que yo haya pensado, no es que como fue que pasaron las cosas para ir a hacer el reclamo, yo me fui porque a mí me dio rabia fue por los lentes. Entonces por eso me dio la explosión”.	Rabia, reclamo, explosión.	La confrontación fue la estrategia planificada para este conflicto.	En el proceso de análisis de los conflictos de esta investigación, en ninguno de los casos de estudio se planifico alguna estrategia para la gestión positiva del conflicto. Durante el desarrollo del conflicto las partes enfrentadas generaron violencia verbal y en alguna violencia física, sin que previamente se realizara alguna gestión del conflicto. en algunos casos al terminar el conflicto los participantes generaron procesos de mediación a través de la autoridad policial.
P2	“No. yo simplemente Salí como poorr... que tenía que salir y escuche y no pensé en si como resolverlo, cuál	Salir, afrontar. No pensar nada.	No hubo planificación de algún tipo de	En ninguno caso los participantes durante el proceso del conflicto quiso

	era la mejor forma de hablar... no. no pensé así en nada de eso”.		estrategia para afrontar el conflicto.	evitar o escapar de este, generando confrontación hacia la otra parte. Con esto se puede concluir que bajo estados emocionales y sin tener control de ellas, el razonamiento disminuye causando que las personas no puedan generar estrategias que puedan resolver situaciones de conflicto.
Participante	Respuesta	Palabras claves	Unidad de análisis	
P3	“No no cuando yo... yo planifique porque yo le dije al vigilante que me estaba mirando hágame el favor y me llama la policía, porque aquí hay un manual de policía, que tenemos que aplicarlo, La señora no pudo puede ir agredir mis bienes si saber si fui yo la que le agredí los bienes a ella, inmediatamente llego la policía y eh el policía me dijo me pregunto qué sucedió y yo le comente el policía atentamente oyó y la señora en medio de mi relato, volvió a pegar los gritos y si me toca volverme a destrozar todo lo que ella tiene se lo voy a destrozar ... y el policía le dijo señora porque no me hace un favor se dirigió hacia mi y	Policía, agresión, gritos, medidas legales, demanda, Corponor.	La estrategia planificada para la resolución de este conflicto por parte de uno de los participantes fue solicitar ayuda de las autoridades (policía), para mediar en el conflicto.	

	tome las medidas legales, el café le va a dar una constancia de que nosotros vinimos y este conflicto se presentó, usted la denuncia en inspección pide copia de la denuncia y la sube a la fiscalía y la demanda a Corponor por el daño que le hizo”.			
Participante	Respuesta	Palabras claves	Unidad de análisis	
P4	“Pues después de que ya ellos se fueron pues cada uno cogió para su casa”.	Casa	Resguardo en sus viviendas.	
P5	“No no no no yo siempre insistí en que nos fuéramos a la fiscalía que se colocara una demanda y que comprobáramos las cosas yo siempre dijo vámonos a una fiscalía, si ustedes creen que esto es cierto pues vámonos hasta la fiscalía y si mi hermano es culpable pues ,si tiene que pagar algo pues que lo pagueee, pero no ellos nunca quisieron ellos dijeron que no”.	Fiscalía, demanda.	Las autoridades judiciales como mediador del conflicto.	

Categoría uno

Pregunta número diez

¿Durante el conflicto o problema sintió que usted tenía culpa para que este conflicto se presentara?

Participante	Respuesta	Palabras claves	Unidad de Análisis	Análisis General
P1	“No, ahí sí que yo no me siento culpable porque es que yo ya se los había advertido a ellos, que si se	Advertencia	No hubo culpabilidad para que el conflicto se presentara.	Teniendo en cuenta lo mencionado por Lazarus y Folkman (1984), la mejor

	ponían a jugar que no me vinieran a poner quejas. Ahí si como se dice el que le pasa cachos ahí tiene su consecuencia”.			manera de afrontar un conflicto es a través de proceso como la Confrontación, Planificación, Aceptación de la responsabilidad, Distanciamiento, Autocontrol, Re evaluación positiva, Escape o evitación y Búsqueda de apoyo social. Teniendo en cuenta la aceptación de la responsabilidad como método de gestión del conflicto podemos concluir que, en los casos de estudio de la investigación, los participantes no manifestaron sentir grado de culpabilidad por la presencia del conflicto, atribuyéndolo a factores externos a ellos.
P2	“Pueesss.. No en el momento, pero ya después que a uno como que se le baja la rabia si dije bueno... puueess osea la culpa obviamente no es del perro, el perrito no tiene la culpa. Pero de	Rabia, culpa, perro.	Reconocimiento de culpa para que el conflicto se presentara.	

	pronto yo no debí dejar salir a Odin cuando, si estaba el pitbull ahí, no sé, ya uno ahí piensa más con cabeza fría y como que también se pone en el lugar de las otras personas”.		
Participante	Respuesta	Palabras claves	Unidad de análisis
P3	“Nooo , porque? Porque yo fui una persona que primero llame al esposo de ella y le dije incluso yo a ese señor le Regalé el manual de convivencia del condominio cuando ellos se iban a venir acá, y les explique cuáles eran los reglamentos que había que seguir ósea él ya los sabia.... porque yo los senté en mi casa y duramos 2 horas y media, 15 días antes de ellos venirse a vivir a esa casa le explique al esposo de ella que estaba en medio de nosotros dos de la discusión y yo le explique a el que con un manual de convivencia en la mano del cual estaba subrayado cuales eran los puntos que habían que seguir, para que no hubiera conflictos entre vecinos, y él sabía que el árbol de él estaba obstaculizando la vía, él lo sabía”.	Manual de convivencia, reglamentos, conflictos entre vecinos.	Debido a que los hechos ocurridos están en contra del reglamento de vivienda no se reconoce algún tipo de culpa por parte del participante del conflicto.

Participante	Respuesta	Palabras claves	Unidad de análisis
P4	“No, no yo no tenía la culpa porque yo no no los ofendía a ellos ni los agredía ellos fueron los que nos vinieron a ofender y agredir”.	Culpa, ofensa, agresión.	No hubo culpabilidad para que el conflicto se presentara.
P5	“ No no no no para nada es que nunca es que ah estas alturas de la vida todavía se nos hace imposible que semejante amistad allá terminado en esto”.	Amistad.	La complejidad del conflicto no permitió identificar estados de culpabilidad.

Categoría uno

Pregunta número once

¿Durante el problema o conflicto sintió que podía manejar la situación y controlarse a sí mismo y poder dar una solución positiva al conflicto?

Participante	Respuesta	Palabras claves	Unidad de Análisis	Análisis General
P1	“Si si si, es que es verdad, es que uno solo por el acelere y la cosa de la rabia uno hace cosas, dice cosas y como le digo yo ahí si dije que lo que más me emputa es que se metan con lo de mi hijo. uno no puede como llegar a parar y pensar que fue lo que paso para uno ir calmadamente a llamar la atención que pasó eso”.	Rabia, pérdida del control.	Perdía del control emocional. Incapacidad para la autorregulación durante el conflicto.	Durante el desarrollo del conflicto los participantes generaron reacciones bajo estados emocionales, lo cual provoco que el conflicto no se solucionará. En relación a lo menciona anteriormente, los participantes creen o

				<p>manifiestan que podían controlarse durante el conflicto, sin embargo, no hubo un control sobre la situación ni sobre las emociones.</p> <p>Es claro que los sujetos de esta investigación tienen como referencia el control y manejo de la situación el poder mantener una conversación u hablar del problema, haciendo referencia a una comunicación agresiva.</p>
Participantes	Respuesta	Palabras claves	Unidad de análisis	
P2	“No, yo tampoco me sentía como tan eufórica, tan fuera de mis cabales no, yo sentía que si, que yo podía hablar y eso pero pues, como que no recibí lo mismo entonces no llegamos a ningún acuerdo”.	Hablar, control.	Capacidad de auto control, sin reciprocidad de su adversario.	
P3	“Si, si porque eso fue lo que sentí que hice ,llamé a la policía porque el esposo de la señora fue atacar a mi esposo y mi esposo ya estaba agresivo bastante y entonces yo dije no espere espere y pedí llamar a la policía, vino	Policía, agresividad.	Después de la confrontación y la violencia verbal se presentó el control emocional y las estrategias de solución.	

	la policía le pedí al policía que me colaborara y el policía muy atento me colaboro calmo a los dos señores ya el señor se no se tranquilizó y le dijo a la esposa que ya cometió un error y que él me pagaba las matas”.		
Participante	Respuesta	Palabras claves	Unidad de análisis
P4	“Mmm pues la verdad pues yo trataba era de que no se fueran a agrandar las cosas de decirle a la gente que pasaba y porque pasaban las cosas pero hubo un momento que todos nos nos, nos elevamos y nos atacamos y ya pues ya las cosas como que ya la gente cada quien reacciono un poquito”.	Ataque, pérdida del control.	Se intentó mantener el control, sin embargo la confrontación ocasiono la pérdida del control emocional.
P5	“Si si si si siempre siempre nosotros hasta mis hermanas y todo y mis sobrinos tratamos de de de de controlar controlarlos de decirles que hablaran que dialogáramos, pero ellos no, ellos mm no iuu quisieron alegaron, alegaban y alegaban y alegaban y nosotros insistiendo que habláramos que dialogáramos, pero no ellos no no no no quisieron”.	Control emocional, dialogo.	Una de las partes del conflicto mantuvo el control e intento utilizar el diálogo como estrategia de afrontamiento, la otra parte tuvo pérdida del control emocional.

Categoría Dos

Evaluación de la Inteligencia emocional como estrategia de afrontamiento en resolución de conflictos

Salovey y Mayer (1990), proponen que la inteligencia emocional consiste en la habilidad para manejar los sentimientos y emociones, discriminar entre ellos y utilizar estos conocimientos para dirigir los propios pensamientos y acciones. Según Mayer y Salovey “la inteligencia emocional incluye la habilidad para percibir con precisión, valorar y expresar emoción; la habilidad de acceder o generar sentimientos cuando facilitan pensamientos; la habilidad de comprender la emoción y el conocimiento emocional; y la habilidad para regular las emociones para promover crecimiento emocional e intelectual”.

Acosta (2004) toma la convivencia y los conflictos, como modos de relación social, van acompañados de importantes núcleos *emocionales* y *sentimentales*. La ira, el miedo, la culpa, la vergüenza, el amor, la felicidad, etc., pueden desencadenarse en situaciones interpersonales. En cualquier circunstancia en que se ven comprometidos objetivos o intereses surgen las emociones, las cuales informan de inmediato cómo se ven afectados.

Pregunta número uno

¿Durante el conflicto o problema tuvo en cuenta las emociones y sentimientos de la otra persona?

Participante	Respuesta	Palabras claves	Unidad de Análisis	Análisis General
P1	“No porque la niña se puso toda pálida, a mí me dio susto porque dirá no, esta me le pego a la muchachita porque ella era toda pálida y pálida y yo uy señor yo que hice, en el	Susto.	Después de la actuar se reconocieron las emociones y sentimientos de la parte confrontada.	El comprender las emociones ajenas implica una actividad tanto anticipatoria como retrospectiva para

	<p>momento me quede así pero ya está el problema encima ya que ya no me voy a echar ya pa' tras. Pero en ningún momento toque la muchachita ni nada. Pero si me dio susto por haberla visto toda pálida”.</p>			<p>conocer las causas generadoras del estado anímico y las futuras consecuencias de nuestras acciones. Igualmente, la comprensión emocional supone conocer cómo se combinan los diferentes estados emocionales dando lugar a las conocidas emociones secundarias. De acuerdo a lo anterior y en relación a los análisis de las respuestas de los participantes, durante el proceso del conflicto no generaron procesos de empatía emocional, a pesar de comprender lo negativo de la gestión del conflicto que estaban desarrollando. Tras finalizar el conflicto, los integrantes generaban procesos de introspección reconociendo posibles errores y emociones de su contraparte.</p>

Participante	Respuesta	Palabras claves	Unidad de análisis
P2	“Noooo, solo sabía que estaba muy brava y ya, que estaba loca”.	Brava, loca.	No se reconocieron las emociones ajenas.
P3	“Tenía mucha rabia, lo que les veía era mucha rabia, ósea olvidaron que éramos vecinos y olvidáramos y olvido que teníamos que hablar que había que que usar era el dialogo que era lo que yo decía, era porque no toco en mi casa decentemente si usted llega y me dice señora patricia por favor yo quiero saber será que usted vio quien corto mi árbol o usted sabe si de pronto su esposo o usted o uno de sus hijos corto el árbol, yo digo no señora yo no fui, yo no vi pero tranquila vamos a la administración y allá nos dirán quién fue de todas maneras yo tengo una cámara que miras al árbol, entonces señora patricia será que usted me permite ver la cámara quien corto mi árbol y yo digo ahí verdad yo no había visto, vamos a mirar y miramos sin ningún inconveniente”.	Rabia, olvido, vecinos, dialogo.	Ante el comportamiento agresivo de su contraparte hubo una reacción similar lo que produjo la pérdida de control y capacidad de comprensión emocional durante el conflicto.

Participante	Respuesta	Palabras claves	Unidad de análisis
P4	<p>“No, Pues porque ellos venían era con con agresividad con enojo con rabia y es que ellos mismo tampoco sabían en si porque peleaban porque ellos no sabían cuál era el problema de de la boleta ellos pensaban que era por el problema con mi hermano ni los mismos hijos de la señora sabían cuál era el problema el problema era la señora que había vendido rifado dos boletas y mi hermano no sabía que esas boletas la señora las estaba rifando entonces ninguno sabia en si él porque estaban peleando ya cuando ya después fue que llego la señora”.</p>	<p>Agresividad, rabia, desinformación.</p>	<p>Se generaron respuestas reactivas entre los enfrentados lo que causo incapacidad para el control y comprensión emocional.</p>
P5	<p>“Pues si, por que uno le da más que todo pesar por las niñas, de hecho las niñas por ahí cuando se encuentran porque ellos ya no viven en este conjunto, pero a veces las niñas vienen ehh y se saludan y se hablan normal porque pues mmm no le encuentro sentidoooo decirle a la niña que no les hable a ellas o ellas no hablarle porque ellas no tienen la culpa de nada”.</p>	<p>Pesar, culpa.</p>	<p>Emociones de tristeza debido al daño en la relación con su vecino.</p>

Categoría dos***Pregunta número dos***

¿Sintió que durante el conflicto o problema estaba bajo una emoción (alegría, miedo, ira,) y que por eso no podía pensar de una manera más razonable?

Participante	Respuesta	Palabras claves	Unidad de Análisis	Análisis General
P1	“Si por la rabia, de la rabia. Uno con rabia no se detiene a pensar, sino que sintió una rabia e impulso y se fue uno para allá a como se dice a que me dieran o a dar, pero gracias a Dios eso no llego a ese extremo”.	Rabia.	Al estar bajo el estado de la ira no se tuvo capacidad de razonamiento.	La facilitación o asimilación emocional implica la habilidad para tener en cuenta las emociones cuando razonamos o solucionamos problemas. Esta habilidad se centra en cómo las emociones afectan al sistema cognitivo y cómo nuestros estados afectivos ayudan a la toma de decisiones. De acuerdo a lo anterior cuatro de los cinco participantes durante el conflicto presentaban ira, lo cual según ellos no les permitía razonar ni encontrar soluciones adecuadas al conflicto.

Participante	Respuesta	Palabras claves	Unidad de analisis
P2	“Sí, claro. Porque eso también se manifestó físicamente. Yo llegue a la casa temblando y fría. Entonces yo sabía que no estaba normal. Que tenía mucha rabia acumulada”.	Temblor, rabia.	Bajo estado de ira no hubo una capacidad óptima de razonamiento.
P3	“Noo, yo si sabía dónde estaba parada yo si sentí que tenía tristeza y rabia, que eso era lo que yo sentía. soy de las personas que por más que tenga ira, no soy de las que ataco no soy no me considero una persona violenta mientras no me toquen, siiii yo tengo ira digo digo digo digo inmediatamente estoy diciendo estoy pensando una solución para no enredarme ni enredar a la otra persona.	Tristeza, rabia, solución.	Aunque se logra una capacidad de razonamiento bajo estados de ira, ante un contacto físico se pierda esta capacidad de control, reconocimiento emocional y razonamiento.
P4	“Ah en ese momento pues de ira porque estaba siendo agredida y nosotros teníamos también como defendernos”.	Ira, agresión.	Bajo estado de ira se respondía de la misma manera ante la agresión de su oponente.
P5	“No no no no yo siempre ehh estuve razonando pues sentía la tristeza de ver las cosas como llegaron a terminar terminar semejante amistad y de ver que ellos no querían ni hablar”.	Tristeza, amistad.	Durante el conflicto analizo las consecuencias del mismo generando tristeza por la ruptura en la relación.

Categoría dos***Pregunta número tres***

¿En el momento del conflicto o problema cree que estuvo abierto a entender las emociones de la otra persona e intento calmarlo y tranquilizar para terminar el conflicto?

Participante	Respuesta	Palabras claves	Unidad de Análisis	Análisis General
P1	“ Si si siempree se les hablo y siempre le decíamos que habláramos que que ehh llamáramos a la niña para que la niña nos dijera pero no ellos no quisieron de de ninguna forma quisieron que de habláramos y solucionar nada”.	Hablar, solución.	Al inicio del conflicto se intentó tener un dialogo para la terminación del conflicto.	Durante el proceso de análisis de cada una de las unidades de acuerdo a la categoría de evaluación de la inteligencia emocional, cuatro de los de los participantes en el momento del inicio de la confrontación intentaron iniciar un dialogo para no generar algún conflicto, sin embargo, esta capacidad fue disminuyendo a medida que el conflicto continuaba. solo en uno de los casos de la investigación el participante manifestó no tener ninguna intención de calmarse ni de entender a la otra persona, manteniéndose firme en su posición de actuar. A

				pesar de haber una intención de realizar una dialogo preventivo para la no confrontación del conflicto, este fue insuficiente, causando la pérdida del control emocional.
Participante	Respuesta	Palabras claves	Unidad de análisis	
P2	“Osea yo si dije como no sabía por qué había sido las cosas, sino después que la niña me dijo que había sido por una pelota que Sebastián había tirado allá al techo, entonces que las muchachitas porque no estaban jugando con él, entonces se quisieron como vengar porque él no estaba en el juego y entonces eso fue todo”.	Juego, pelota	Análisis de la situación confrontando a los implicados.	
P3	“ Si, muchas veces le dije pero tranquilícese tranquilícese quien le dijo a usted que había sido yo, a ver señora pero oigámonos oigámonos ,dígame quien le dijo a usted oh si tiene pruebas que fui yo, muéstremelas muchas veces se lo dije y la señora seguía gritando que yo le	Hablar, escuchar, gritos, ira.	Al inicio del conflicto se intentó calmar y dialogar para solucionar el conflicto, sin embargo las reiteradas acciones violentas de su	

	había cortado su árbol, ósea por eso digo que ella estaba en una ira, que ya no me veía a mí ni mi oído lo que yo le decía, él señor si se calmó ,el esposo de la señora fue quien la mando callar ,cállese oiga lo que ella dice, ella dice que ella no fue y usted dice que fue ella, él señor si, si entro en razón pero ella tenía una ira”.		oponente causo reacciones agresivas.	
Participante	Respuesta	Palabras claves	Unidad de análisis	
P4	“Pues sí yo les decía que mire que esperaran que no teníamos que pelearnos así y pues yo les gritaba a ellos que que pasaba porque nos trataban así”.	Gritos.	Al inicio del conflicto se intentó calmar y dialogar para solucionar el conflicto, sin embargo las reiteradas acciones violentas de su oponente causo reacciones agresivas.	
P5	“ Si si siempree se les hablo y siempre le decíamos que habláramos que que ehh llamáramos a la niña para que la niña nos dijera pero no ellos no quisieron de de ninguna forma quisieron que de habláramos y solucionar nada”.	Dialogo	Al inicio del conflicto se comprendieron las emociones del otro y resolver el conflicto por medio del dialogo, sin embargo los estados de ira de su contraparte no permitió que se llevara a cabo un dialogo conciliador.	

Diagrama de matrices grupo focal

Categoría uno

Afrontamiento y detonantes de los conflictos

(Vinyamata, 1999) señala que los conflictos interpersonales, tienen lugar en cualquier esfera de la realidad social. Allí donde son posibles las relaciones sociales es posible el origen de un conflicto interpersonal. Tales conflictos pueden ser de género, conflictos laborales, conflictos de clase, conflictos familiares, conflictos generacionales, conflictos de religiones, conflictos étnicos, conflictos de comunidades, de los conflictos de vecinos, de los conflictos educativos, de los conflictos económicos, de los conflictos políticos, de los conflictos amorosos y de los conflictos entre amigos. (Frydemberg, E 1997) define al afrontamiento como “las estrategias conductuales y cognitivas para lograr una transición y una adaptación efectivas”. afirma que el afrontamiento y el estilo que se utilice pueden repercutir en el nivel de bienestar psicológico de cada sujeto, Frydemberg considera que es muy importante dedicarse a estudiar a los adolescentes en general, argumentando que en esta etapa del ciclo vital se desarrollan competencias psicosociales muy importantes para el presente y el futuro del cada sujeto.

Según Kahn (citado por Lazarus y Folkman, 1986) existen dos grupos de afrontamiento dirigidos al problema: las que hacen referencia al entorno y las que se refieren al sujeto, y las estrategias encargadas de cambios motivacionales o cognitivos, como la variación del nivel de aspiraciones, deducción de la participación del yo, búsqueda de distintos canales de gratificación, desarrollo de

nuevas pautas de conducta. Existen igualmente recursos de afrontamiento, éstos son: a) recursos físicos como la energía, la salud y el dinero b) Recursos psicológicos como las creencias positivas c) Técnicas sociales como las aptitudes frente al contacto interpersonal d) resolución de problemas. (Lazarus y Folkman, 1986).

Guido Bonilla (1998) considera el conflicto como una situación social, familiar, de pareja o personal que sitúa a las personas en contradicción y pugna por distintos intereses y motivos, teniendo en cuenta que por contradicción se entiende la oposición de dos o más personas o grupos étnicos, sociales y culturales, o la manifestación de incompatibilidades frente a algún asunto que les compete, y por pugna la acción de oponerse a la otra persona, la lucha que se presenta por la intención de su decisión.

Pregunta número uno

¿Creen que el motivo del conflicto o problema fue por causa de la incomprensión en la forma como vive y actúa su vecino?

Participante	Respuesta	Palabras claves	Unidad de Análisis	Análisis General
P1	“No, mire la muchachita no es problemática ni nada de eso, sino que por el momento del juego acalorada reacciono de esa manera, ósea que yo no puedo decir que la muchachita es así... no, no, no. sino como por el momento del juego y mi hijo no estaba invitado a eso entonces quisieron cobrárselas por juego no más”.	Juego.	El origen del conflicto no fue a causa de la manera de actuar y vivir del vecino.	Los conflictos analizados en este estudio, con características en conflicto de tipo vecinal, no tienen relación para que se hayan presentado debido a la forma en que vive o actúa su vecino. Los conflictos presentados en este estudio fueron ocasionados por factores relacionados con daño a

				los bienes ajenos, rumores o calumnias. Existe la característica que en tres de los cinco casos de estudio los enfrentados tenían buenas relaciones interpersonales antes de que se presentara el conflicto.
Participante	Respuesta	Palabras claves	Unidad de análisis	
P2	“Pues no sé, osea yo... como fue algo más por perros, no fueee entre las dos por algo, yo pienso que pues es la forma en que ellos ya tienen acostumbrado a su perro, osea la crianza que le han tenido de pronto muy aislado y no convive con otros perros, de pronto ya el miedo entre ellos mismos porque es un pitbull lo aíslan, pienso que son esos comportamientos, pero ya de ella si no sabría pues porque todo fue por el perro”.	Perros, crianza.	El conflicto no fue a causa de la manera en que vive y actúa su vecino, fue originado por el comportamiento de las mascotas.	
P3	“Yo diría que sí, porque él es como poco sociable, y la señora también, ehh un día saludan y al otro no saludan, ehh un día miran mal y al otro miran bien, yo así este brava yo lo miro digo buenos días buenos días igual saludo por más brava que este digo el saludo es saludo, si entonces osea osea yo digo	Poco sociables.	El comportamiento poco sociable de una de las partes pudo ser causal de la precipitación del conflicto.	

	que los problemas que uno tiene en la casa no tiene por que llevarlos a la calle, y ellos son pocos sociables de pronto si es por eso”.			
Participante	Respuesta	Palabras claves	Unidad de análisis	
P4	“No, no tuvo nada que ver”	Ninguno.	El origen del conflicto no fue a causa de la manera de actuar y vivir del vecino.	
P5	“Nnnn pues la verdad no no no no, yo creo que el problema fue la señora por que el esposo es muy buena gente , pues ella aparentemente también también era pero pues no sé , la que insistió fue en no dejar que las cosas no se solucionaran , en que no habláramos fue ella ella ella fue la causante de que el problema se saliera así de las manos”.	Buenas personas, buenos vecinos, amistad.	El origen del conflicto no fue a causa de la manera de actuar y vivir del vecino.	

Categoría uno***Pregunta número dos***

¿Cree usted que el problema o conflicto siguió su curso debido a que usted solo quería oponerse a la posición de la otra persona sin tener en cuenta una posible culpabilidad de su parte?

Participante	Respuesta	Palabras claves	Unidad de Análisis	Análisis General
P1	“Por eso le digo. Yo no cuando hubo eso las cosas ya se calmaron y seguimos ahí como quien dice hablando y ahhh mire sí, sí que tal cosa, pero no hubo así cosa de que me vayan a pedir un favor y yo no se lo voy a hacer porque usted se metió con mi hijo no, eso no fue así. Nosotros nos seguimos hablando y la niña va y pide un favor y el niño va porque eso no quedo ningún resentimiento porque yo si decía ve el también para que se mete sabiendo que él no estaba metido en el juego, para que se entrometía en el juego de las niñas”.	Calma, dialogo.	Después de haberse presentado el dialogo no se continuo el conflicto.	En cuatro de los cinco conflictos analizados en esta investigación los participantes durante el conflicto mantuvieron una posición de confrontación, ya que no sentían algún tipo de responsabilidad para que el conflicto se presentara, lo que no les permitía poder realizar introspección y determinar si tenían alguna responsabilidad para que el conflicto se presentara.

Participante	Respuesta	Palabras claves	Unidad de análisis
P2	“Si puede ser. Pero obviamente yo no iba a asumir una culpa que no era mía que yo no la tenía, porque en si mi perro nunca hizo nada, entonces tampoco yo fui qué pues si señora mi perro tiene la culpa por oler al suyo o algo así, no me iba a poner pues tan poco taaann...”	Culpa, perro.	Debido al pensamiento de no tener culpa en el conflicto, esto permitió al participante continuar la confrontación.
P3	“Noo,no si yo por ese lado seguí porque yo quería que ella me demostrara que era yo, ósea yo quería que ella me demostrara me dijera mira aquí está usted ese es un video es una foto o me dijo pepita Pérez que usted me corto el árbol, pero como ella no me daba ninguna entonces fue donde yo opte por llamar a la policía porque yo vi que ya no había razón por ningún lado”.	Confrontación.	Debido al pensamiento de no tener culpa en el conflicto, esto permitió al participante continuar la confrontación.
Participantes	Respuestas	Palabras claves	Unidad de análisis
P4	“No nosotros no teníamos la culpa ellos eran los que tenían la culpa nosotros en ningún momento tuvimos la culpa”	Culpa.	El no sentido de culpa durante el conflicto, generó la continuidad del conflicto.
P5	“Nooo por eso siempre se les dijo, que que aclaráramos las cosas y que	Dialogo.	Por medio del dialogo se intentó solucionar el

	mi hermano tenía la culpa, pero ellos no quisieron aclarar ellos no quisieron digamos que las cosas tuvieran un proceso de que pudiera dialogar u hablar, ellos fueron lo que siempre se cerraron a que no no no querían nada”.		conflicto, sin embargo el poco control emocional permitió la continuidad del conflicto.	
--	---	--	--	--

Categoría uno

Pregunta número tres

¿Tuvo en algún momento una buena relación o interacción con la persona con la que presento el conflicto?

Participante	Respuesta	Palabras claves	Unidad de Análisis	Análisis General
P1	“Si, si es que la niña por eso le digo que la niña no es conflictiva y también se la pasa con la niña mía y eso se van para allá y que un peinado y lo hace y todo, pero en ningún momento habíamos tenido problemas, solo ese día”.	Buena relación.	Anterior al conflicto no hubo una mala relación con su vecino.	Ante el interrogante: ¿Tuvo en algún momento una buena relación o interacción con la persona con la que presento el conflicto?, los participantes de este estudio no tenían previamente al conflicto una mala relación con su vecino, por el contrario, presentaban buenas relaciones interpersonales con su vecino, solo uno no tenía algún tipo de relación y solo interactuaron hasta el

				momento en que se presentó el conflicto. De acuerdo a lo anterior se puede inferir que un conflicto puede presentarse en cualquier situación y forma de relación interpersonal.
Participante	Respuesta	Palabras claves	Unidad de análisis	
P2	“La verdad no, la había visto pasar un par de veces, pero no era de que hubiéramos hablado ni nada hasta ese día del encontrón”.	Ninguna relación	No había algún tipo de relación anterior al conflicto.	
P3	“No, la señora es asocial totalmente, con el señor si tuve dialogo varias veces ehh visito mi casa, le entregue el manual de convivencia dialogamos varias veces, la señora el día del 31 de diciembre el día de la cena, ceno estuvo 2 minutos y se fue, pero con el señor si con la señora no”.	Asocial, poco dialogo.	Anterior al conflicto los implicados tenían una relación cordial de vecinos.	
P4	“Antes si éramos vecinos y nos hablábamos nos saludábamos bien hubo un momento fue que el hijo y la hija de la señora se pusieron enojados así pero ya después con el tiempo pasa tiempo y la muchacha quiso intentar hablar con nosotros otra vez incluso hasta me pidieron perdón”.	Relación cordial.	Anterior al conflicto los implicados tenían una relación cordial de vecinos.	

P5	“Pues siis sii siempre tuvimos una buena relación con las niñas y charlamos y a veces pues no siempre, pero iba a la casa de ella, pero sii oh ella iba a mi casa, pero siempre hubo buena relación siempre siempre”	Buena relación.	Los participantes del conflicto anterior a este tenían una relación de amistad.	
----	--	------------------------	--	--

Categoría uno

Pregunta número cuatro

¿Tuvo algo que ver la condición económica, social, política, religiosa u otra ideología por parte de la otra persona para crear en usted algún tipo de emoción que causara o precipitara el conflicto?

Participante	Respuesta	Palabras claves	Unidad de Análisis	Análisis General
P1	“No, no, no en ningún momento sucedió eso, sucedió fue por juego nada más. No fue porque usted tiene plata, que este se hace valer más... no, no”.	Juegos.	La condición política, social y religioso no son causantes del conflicto.	A través de la historia los diversos conflictos se han generado por múltiples factores entre los cuales están las diferencias ideológicas políticas, religiosas, intereses económicos, de territorio, entre otros. los conflictos estudiados en esta investigación, no se presentaron por diferencias económicas, sociales, políticas u otra condición, con lo cual se puede concluir que las diferencias de índole

				social o religioso no precipitan los conflictos de tipo vecinal, a diferencia de la confrontación bajo estados emocionales que según este estudio si conllevan a la no gestión positiva del conflicto.
Participante	Respuesta	Palabras claves	Unidad de análisis	
P2	“No, lo único que yo vi fue que, pues tenía ciertos aires de superioridad porque estaba en la junta, pero nada más, ósea nada de ideologías, nada de religión, nada de eso”.	Ninguna condición.	La condición política, social y religioso no son causantes del conflicto.	
P3	“No señor, no para nada”	No.	La condición política, social y religioso no son causantes del conflicto.	
P4	“Nooo”	No.	La condición política, social y religioso no son causantes del conflicto.	
P5	“No ninguna ninguna para nada”.	Ninguna.	La condición política, social y religioso no son causantes del conflicto.	

Categoría Dos

Evaluación del uso la Inteligencia emocional como estrategia en resolución de conflictos

Salovey y Mayer (1990), proponen que la inteligencia emocional consiste en la habilidad para manejar los sentimientos y emociones, discriminar entre ellos y utilizar estos conocimientos para dirigir los propios pensamientos y acciones. Según Mayer y Salovey “la inteligencia emocional incluye la habilidad para percibir con precisión, valorar y expresar emoción; la habilidad de acceder o generar sentimientos cuando facilitan pensamientos; la habilidad de comprender la emoción y el conocimiento emocional; y la habilidad para regular las emociones para promover crecimiento emocional e intelectual”.

Acosta (2004) toma la convivencia y los conflictos, como modos de relación social, van acompañados de importantes núcleos *emocionales* y *sentimentales*. La ira, el miedo, la culpa, la vergüenza, el amor, la felicidad, etc., pueden desencadenarse en situaciones interpersonales. En cualquier circunstancia en que se ven comprometidos objetivos o intereses surgen las emociones, las cuales informan de inmediato cómo se ven afectados.

Pregunta número uno

¿Sintió algún tipo de emoción gratificante cuando finalizó el conflicto?

Participante	Respuesta	Palabras claves	Unidad de Análisis	Análisis General
P1	“Uno se siente como con un respiration porque uno dice ahí, como que yo estoy haciendo valer a mi hijo ya que como que él no se deja, en vez de decirle no se meta con esto. Entonces yo decía no,	Valorar.	Tranquilidad por haber defendido a su familiar.	Las relaciones interpersonales van acompañadas del desarrollo de emociones, en relación a los

	<p>tengo que hacer que el también aprenda a que se haga valorar así sea niño, pero que se haga valorar. Sin faltarle el respeto a la muchachita. Pues a la niña, yo digo muchachita porque así digo en Medellín”.</p>		<p>conflictos, estos pueden desencadenar emociones placenteras o emociones negativas. La resolución o gestión positiva al conflicto puede generar gratificación emocional en las partes confrontadas. En los conflictos investigados en este estudio, todos generaron como consecuencia emociones que causaban pérdida del control y confrontación violenta (psicológica, física) hacia la otra parte. Al finalizar dicho conflicto cuatro de los cinco participantes de este estudio sintieron emociones gratificantes cuando este finalizó, refiriendo que la confrontación fue beneficio ya que ellos tenían la razón en el problema. Solo un participante de este estudio refirió sentir tristeza cuando acabo el</p>
--	---	--	---

				conflicto, por la relación de amistad que tenía con su vecino.
P2	“Nooo, yo tenía mucha rabia, estaba temblando mucho y uno queda es como bajoneado, como... que la energía le cambia, entonces después uno empieza a hacer otras actividades y ya poquito a poquito va mermando, pero no, el momento uno queda como estallado de energía negativa”.	Rabia.	Ira como emoción negativo resultante del conflicto.	
P3	“Si, si porque ehh no nos fuimos a los golpess no hubo más maltrato me di cuenta que el esposo de la señora callo en cuenta que su esposa estaba en un error y yo me tranquilice, tranquilice a mi esposo y ya la policía, ya cuando nosotros nos vimos cada uno pa su casa ya la policía se fue y no hubo más discusiones”.	Tranquilidad.	Finalizado el conflicto se generó un estado de tranquilidad, esto a causa de haber aclarado la causa del origen del conflicto.	
P4	“Pues si si”	Ira	Emoción negativa	
P5	“Pues mmmmmm pues mmm no gratificante porque me hubiera gustado que se hubiera aclarado la situación, que todo hubiera sido comooooo mm claro, pero desafortunadamente quedo las cosas así”	Emociones negativas.	Debido a la no aclaración de las causas del conflicto las emociones que se generaron al finalizar el mismo fueron negativas.	

Categoría dos***Pregunta número dos***

¿Antes de que se generará o se presentará la causa del conflicto que tipo de emoción sentía por su vecino (ira, miedo, asco, felicidad, tristeza)?

Participante	Respuesta	Palabras claves	Unidad de Análisis	Análisis General
P1	“No sino que decía yo, ve pasa toda calladita y es lo más de asolapada y la abuelita ahí si dice que los míos son asolapados, todos dos, parte y parte están igualitos. Pero no, no más. Pero molestia por la muchacha no, no”.	Calladita, asolapada.	Antes del conflicto no se generaban emociones negativas en contra de su vecino.	Los conflictos de tipo interpersonal pueden generarse debido a emociones que generan malestar en las personas sin que haya algún tipo de estímulo que desencadene dicha emoción. En los casos de estudio de esta investigación, ningún participante manifiesta haber sentido algún tipo de emoción negativa hacia su vecino, por el contrario, en tres de los cinco casos los participantes tenían una relación de amistad con su vecino o en su defecto una relación cordial.

Participante	Respuestas	Palabras claves	Unidad de análisis
P2	“¿Por la persona? La verdad si ningún sentimiento, cualquier persona o extraño que uno acostumbra a ver en la calle, normal, no sentiiiiiaa rabia, ni cariño, ósea nada. Era algo neutro”.	Ni rabia, ni cariño, algo neutro.	Antes del conflicto no se desarrollaron emociones en contra de su vecino.
P3	“Ninguna, era mi vecino, pero como el vecino saludaba y la señora no hablaba, los niños tampoco hablan no son dañinos no son ofensivos noooo eran mis vecinos no más”.	Ninguna.	Antes del conflicto no se desarrollaron emociones en contra de su vecino.
P4	“No nosotros pues nos llevábamos bien como buenos vecinos eeh porque incluso el esposo de ella a veces nos hacia algún trabajo en la casa o la señora también ella cosía y por lo mismo nosotros porque éramos conocidos mi hermano le dio trabajo a la señora”.	Buena relación, trabajo.	Antes del conflicto los enfrentados tenían una relación de amistad.
P5	“Noooo,mmm hacia estimación estimación por ellos yo las quería mucho me agradaba porque son niñas muy muy educaditas y ellos pues se veían un matrimonio muy bonito..... muy agradable”	Estimación, agradables.	Antes del conflicto las emociones generadas por los involucrados eran positivas.

Categoría dos***Pregunta número tres***

¿En algún momento del conflicto intento solucionarlo de manera que no generara consecuencias negativas para ninguna de las partes?

Participante	Respuesta	Palabras claves	Unidad de Análisis	Análisis General
P1	“No, no la verdad que no me detuve a pensar eso, sino que de una fui, pero no a pegarle a la muchacha o agarrarme con la mama porque yo si dije, no, ese mas tardecito ahí va a estar con ella. La niña igualito... Andrea venga o la otra niña igualito llamándolo para salir a jugar. No, no yo si no me voy a poner a pelear por nada. Solo fui hice el reclamo sí. Pero yo más nada”.	No me detuve a pensar.	No hubo planificación para una solución durante el conflicto, la estrategia fue la confrontación directa, generando consecuencias para ambas partes.	Respecto a la pregunta: ¿En algún momento del conflicto intento solucionarlo de manera que no generara consecuencias negativas para ninguna de las partes?, en relación al análisis de las respuestas de los participantes, se puede concluir que dos de los tres participantes de esta investigación procuraron no generar afectaciones negativas a consecuencia del conflicto, sin embargo, no obtuvieron resultados positivos. En dos de los cinco casos de estudios los participantes no generaron algún tipo de estrategia que evitara alguna consecuencia

Participante	Respuesta	Palabras claves	Unidad de análisis	negativa, por el contrario, bajo estados emocionales continuaron la confrontación del conflicto.
P2	“Si, cuando yo vi que mi hermana también estaba muy descontrolada porque mi hermana se descontrola muy rápido y yo le dije que ya que la dejáramos hasta ahí, que nos fuéramos, porque si seguíamos con el cuento se iba a alargar y alargar y gritar y gritar y pues nos entramos, yo agarre a Odin, lo alce y nos fuimos para la casa”.	Descontrol, gritos	Durante la confrontación no se aplicó alguna estrategia que minimizara las consecuencias del mismo, sin embargo se evita la violencia directa resguardándose en sus viviendas.	
P3	“Si, hablé con el señor informándole que el árbol estaba obstaculizando la vía vehicular ya y yo no podía parquearme lo hice por cuatro veces, en el término de 3 meses, y el señor no, hizo caso omiso, no me prestó atención”.	Dialogo previo.	Antes de originarse el conflicto hubo dialogo previo entre las partes sin embargo a la omisión de las indicación genero la confrontación directa.	

Participante	Respuesta	Palabras claves	Unidad de análisis
P4	“Sisi yo les yo les llamaba la atención a ellos pues que que no pelearan así pero pues ellos nos seguían agrediendo y agrediendo a mi hija y con mi sobrinos también pues ellos defendiéndonos a nosotras pero yo les decía que mire que que era lo que pasaba que porque tenían que ser así que nosotros no los habíamos tratado mal a ellos para que ellos fueran así”.	Agresión, defensa.	La agresión fue el resultado del conflicto, no hubo estrategia para evitar estos resultados.
P5	“Siempre se insistió en eso, en que se aclarara las cosas pues para que la amistad no se dañara y todo terminara pues bien pero pero ellos nunca quisieron ellos no pusieron parte de ehhe ellos”.	Daño en la relación.	Al inicio del conflicto se instauro el dialogo como estrategia de afrontamiento en una de las partes, la respuesta violenta de la otra parte género que el conflicto se agudizara.

Categoría dos

Pregunta número cuatro

Ahora que esta distanciado del conflicto, ¿cuál cree que debió ser la mejor manera de resolver el conflicto o problema? ¿O siente que la forma en que lo resolvió el en su momento fue la más indicada?

Participante	Respuesta	Palabras claves	Unidad de Análisis	Análisis General
P1	“No, no porque yo me hubiera sentado y decirle negra venga que fue lo que paso con el niño, q paso tranquila ir a	Diálogo.	Para los enfrentados, el dialogo previo al desarrollo del conflicto es	Ante el distanciamiento del conflicto y sin emociones que puedan

	<p>la casa de los padres de la niña y decir venga acá y confrontemos los dos que fue lo que paso, pero el impulso lo lleva a uno a tomar malas determinaciones de ir a hacerlo y de ir a mentir”.</p>		<p>la estrategia de afrontamiento más pertinente para la solución de este conflicto.</p>	<p>inferir en el proceso de razonamiento, los participantes construyen alternativas para la gestión del conflicto que den soluciones a ambas partes del conflicto, lo cual indica que al no desarrollarse una inteligencia emocional las personas en presencia del conflicto generan estrategias poco asertivas a la resolución del mismo, trayendo consigo los diferentes tipos de violencia.</p> <p>Las emociones son inherentes al ser humano, teniendo en cuenta su procesamiento biológico y neurológico se puede lograr el desarrollo de la inteligencia emocional de acuerdo a los procesos de</p> <p>Percepción emocional, facilitación o asimilación emocional, regulación emocional y comprensión emocional</p>
--	---	--	---	---

				los cuales fueron postulados por Mayer y Salovey.
P2	<p>“Puuess de pronto no fue lo mejor porque también porque seguí el mismo nivel que traía ella de rabia. También yo me subí a ese mismo nivel en vez de intentar calmar las cosas, sino que también llegue fue a chocar con ella y en ningún momento le planteé ninguna solución. En ningún momento le dije, pues si mi perro no debió salir estando el suyo o algo así, pero pues en ese momento no pensé en nada de eso. Creo que para hacer un poco más pacificas las cosas debería haberle dicho que pues si que mi perro debía salir con collar y ya como para no generar toda esa pelea, todas esas groserías y todo eso, sino que uno les dice que sí y ya la gente se va contenta. Ya como que pues si tengo la razón y se va”.</p>	Calma.	El dialogo y la calma emocional como estrategia de afrontamiento.	

Participante	Respuesta	Palabras claves	Unidad de análisis
P3	<p>“Si nos vamos a las normas del condominio, y a la ley 675 mmm creo que lo hice por la vía legal, agote la primera vía que era llamar a mi vecino y decirle por favor que no me podía parquear y que por favor si el me podía cortar el árbol 4 veces, en vista de que mi vecino hizo caso omiso yo seguí el conducto regular, era seguir a la administración hablar con la jurídica e informarle para que fueran tomaran fotos vieran y ellos vieran que hacer para resolver el problema con mi vecino y se fuera dañar mi carro. yo opino que esa fue porque la administradora envió 2 comunicados al señor, diciéndole que debía de mandar a podar el árbol porque estaba dañando, estaba obstaculizando la vía vehicular y fueron 2 escritos que le llegaron al señor y el señor que hizo caso omiso, más los cuatro que yo le hice eran 6 y yo creo que ya era como suficiente”.</p>	<p>Normatividad, legal.</p>	<p>Previo a la confrontación del conflicto la estrategia de solución fueron las instancias normativas de convivencia.</p>
P4	<p>“Mmm no la forma para haber resuelto el problema era que la señora hubiera hablado con mi hermano y le hubiera comentado lo que ella estaba haciendo,</p>	<p>Dialogo entre las partes.</p>	<p>El dialogo es considerada la mejor estrategias para la resolución de este conflicto.</p>

	para que a mi hermano el señor que venía a reclamarle las boletas no hubiera venido también disgustado por eso por esas boletas”.		
P5	“Pues siempre insistí en el dialogo, pero pues desafortunadamente ellos nunca estuvieron dispuestos entonces quedo así, de casualidad pues vienen y uno ni pues lo saluda ni ellos tampoco uno voltea a mirar pa otro lado pues para evitar mejor problemas porque ellos nunca tuvieron dispuestos al dialogo”.	Dialogo, evitación de problemas.	Para una de las partes del conflicto el dialogo es la mejor estrategia para la resolución del conflicto, la confrontación directa y violenta no permitió que el dialogo se llevara a cabo.

Análisis Documental

El análisis documental se realizó con cincuenta y tres artículos científicos, de acuerdo a las dos categorías de esta investigación las cuales son: Afrontamiento y detonantes de los conflictos y evaluación de la inteligencia emocional como estrategia de afrontamiento en resolución de conflictos. Para la selección de los artículos se tuvieron en cuenta criterios de inclusión y exclusión, resaltando la información que proporcionara riqueza tanto a las categorías como al análisis documental. Para esto se realizó una matriz de datos (*apéndice E*) en donde se encuentra el nombre del autor, el año, la revista, el país y nombre del artículo. Seguidamente se añadió la información de cada uno de los cincuenta y tres artículos con respecto a las categorías de análisis y se cruzó la información de los artículos entre si y finalmente se realizó en análisis general por cada categoría. A continuación se mostrara el análisis general y las ideas principales de los autores en relación a las categorías de análisis.

Como resultado del proceso de análisis documental, se logró definir los tipos y procesos de los conflictos y las estrategias de afrontamiento. Se puede analizar el conflicto como un estado emotivo doloroso, generado por una tensión entre deseos opuestos y contradictorios que ocasiona contrariedades interpersonales y sociales, y en donde se presenta una resistencia y una interacción reflejada muchas veces en el estrés, una forma muy común de experimentarlo. El conflicto, además, puede aparecer como resultado de la incompatibilidad entre conductas, objetivos, percepciones y/o afectos entre individuos y grupos que plantean metas disímiles. (Fuquen, 2013, p.266)

De acuerdo a esto y al objetivo de este análisis, el conflicto vecinal siendo un conflicto interpersonal se puede entender como un proceso cognitivo emocional en el que dos individuos perciben metas incompatibles dentro de su relación de interdependencia y en el

deseo de resolver sus diferencias de poder. Los conflictos interpersonales pueden ser causados por diversas causas tales como: factores económicos, diferencias en valores y en el poder, así mismo el conflicto resulta inevitable y puede tener diferentes fuentes, orígenes, intensidades, gravedad y grados de afectación, puede ser desde un conflicto armado, una huelga, una pelea, una batalla, una lucha, desacuerdos, oposiciones, diferencia de intereses, y de percepciones, posiciones distintas y se puede dar en diferentes esferas de afectación ya sea de manera personal, familiar, escolar, laboral, comunidad, municipio, estado, sanitario, hospitalario, legal, etc. (Castellanos, 2015, p.179)

Como tipos de conflictos también se pueden encontrar los conflictos incipientes, latentes, manifiesto y los falsos conflictos. En los incipientes las personas se benefician de una solución más sencilla, porque hay menos componente emocional involucrado. Los de tipos latentes son situaciones de gran riesgo porque es imprevisible el momento en que la situación se transformará en un conflicto manifiesto. Los falsos conflictos se producen en ausencia de motivo objetivable a causa de percepciones erróneas o malentendidos. Dadas las graves carencias de comunicación que, generalmente, padecen las personas, grupos, colectivos y naciones, este tipo de conflictos. (Susó, p.02)

Dentro de las formas alternativas de resolución de conflictos se encuentran la negociación, la mediación, la conciliación y el arbitraje. La Negociación es el proceso a través del cual los actores o partes involucradas llegan a un acuerdo. Se trata de un modo de resolución pacífica, manejado a través de la comunicación, que facilita el intercambio para satisfacer objetivos sin usar la violencia. La mediación consiste en un proceso en el que una persona imparcial, el mediador, coopera con los interesados para encontrar una solución al conflicto. Se trata de un sistema de negociación facilitada, mediante el cual las partes involucradas en un conflicto, preferiblemente asistidas por sus abogados, intentan resolverlo,

con la ayuda de un tercero imparcial (el mediador), quien actúa como conductor de la sesión ayudando a las personas que participan en la mediación a encontrar una solución que les sea satisfactoria.

La conciliación se trata de un proceso o conjunto de actividades a través del cual las personas o partes involucradas en un conflicto pueden resolverlo mediante un acuerdo satisfactorio. Adicional a las partes, interviene una persona imparcial denominada conciliador, que actúa con el consentimiento de las partes o por mandato de la ley, para ayudar a los actores a llegar a un acuerdo que los beneficie. El arbitramento se trata de un proceso mediante el cual un tercero, que es un particular, decide sobre el caso que se le presenta y las partes o actores aceptan la decisión. Se parece a un juicio donde el árbitro es elegido por las partes, en procura de la conciliación. (Funquen, 2003, p. 274-275-276-277)

El análisis para la categoría de inteligencia emocional como estrategia de afrontamiento para la solución de conflictos de acuerdo a análisis documental es el siguiente:

Salovey y Mayer (1993) conciben la IE como una inteligencia genuina basada en el uso adaptativo de las emociones y su aplicación a nuestro pensamiento. Para ellos, las emociones ayudan a resolver problemas y facilitan la adaptación al medio. La IE se considera una habilidad centrada en el procesamiento de la información emocional que unifica las emociones y el razonamiento, permitiendo utilizar nuestras emociones para facilitar un razonamiento más efectivo y pensar de forma más inteligente sobre nuestra vida emocional (Mayer y Salovey, 1997).

Asimismo, se considera un sistema inteligente y como tal debe formar parte de otras inteligencias tradicionales y bien establecidas, especialmente con la inteligencia verbal, por su vínculo con la expresión y comprensión de los sentimientos (Mayer, Caruso y Salovey,

1999). Para Mayer y Salovey la inteligencia emocional está compuesta por un conjunto de habilidades que buscan el manejo personal e interpersonal. Las cuatro habilidades emocionales planteadas por estos autores son: la habilidad para percibir, valorar y expresar emociones con exactitud; la habilidad para acceder y/o generar sentimientos que faciliten el pensamiento; la habilidad para comprender emociones y el conocimiento emocional; y la habilidad para regular las emociones promoviendo un crecimiento emocional e intelectual. (Fernández y Extremera, 2009, p.91)

Es importante entender las emociones como un proceso psicofisiológico por el cual damos respuesta a las demandas del medio. Hay tres componentes que intervienen en el procesamiento emocional: neurofisiológico, conductual, cognitiva. La neurofisiológica se manifiesta en respuestas como taquicardia, sudoración, vasoconstricción, hipertensión, tono muscular, rubor, sequedad en la boca, cambios en los neurotransmisores, secreciones hormonales, respiración, etc. Todo esto son respuestas involuntarias, que el sujeto no puede controlar. Como consecuencia de emociones intensas y frecuentes se pueden producir problemas de salud (taquicardia, hipertensión, úlcera, etc.).

A nivel cognitivo se dan los procesos de valoración responsables de que la persona experimente una emoción determinada; valoración acerca de la novedad que implica el suceso emocional, el nivel de agrado o desagrado intrínseco que proporciona la experiencia. (Tristeza, alegría, miedo, etc.). Por último el proceso Conductual el cual es el comportamiento que producen las emociones y que hacen las personas se preparen para la acción, es decir, la movilización de afrontamiento. (Bisquerra, 2003, p.09)

Para el desarrollo y aplicación de la inteligencia emocional se debe hablar de la inteligencia interpersonal, el cual denota la capacidad para mantener buenas relaciones con otras personas. Esto implica dominar las habilidades sociales (escuchar, saludar, despedirse,

dar las gracias, pedir un favor, pedir disculpas, actitud dialogante) capacidad para la comunicación efectiva (capacidad para atender a los demás tanto en la comunicación verbal como no verbal para recibir los mensajes con precisión.), respeto por los demás (intención de aceptar y apreciar las diferencias individuales y grupales y valorar los derechos de todas las personas), comunicación expresiva (capacidad para iniciar y mantener conversaciones, expresar los propios pensamientos y sentimientos con claridad, tanto en comunicación verbal como no verbal, y demostrar a los demás que han sido bien comprendidos), y por último, la Asertividad el cual es mantener un comportamiento equilibrado, entre la agresividad y la pasividad. De acuerdo a esto para generar estrategias de afrontamiento en base al uso de la inteligencia emocional también se deben desarrollar habilidades interpersonales que puedan permitir un grado avanzado de entendimiento para la gestación de conflictos. (Bisquerra, 2003, p.25)

El conflicto es una expresión natural del comportamiento de las personas, que puede estar latente en cualquier forma de interacción social. El Dual Concern Model especifica que el modo en que una persona responde a un conflicto depende de su orientación motivacional y, en este sentido, defiende la existencia de dos motivos básicos: El interés propio y el interés por los demás. La fuerza de cada una de estas dimensiones motivacionales puede variar en un continuo alto-bajo, lo que, finalmente, conduce a cinco estrategias de gestión de conflictos diferentes: integración (alto interés propio y alto interés por los demás), dominación (alto interés propio y bajo interés por los demás), servilismo (bajo interés propio y alto interés por los demás), evitación (bajo interés propio y bajo interés por los demás) y compromiso (moderado interés propio y moderado interés por los demás). (Montes, Rodríguez y Serrano, 2014, p. 239)

Teniendo en cuenta las emociones y cómo éstas influyen en las respuestas violentas de los conflictos, la ira es una emoción presente en los conflictos y es considerada una emoción negativa. Esta emoción puede ser concebida atendiendo a tres tipos de definiciones de la valencia emocional (Lazarus, 1991), es decir, las emociones se pueden entender como positivas o negativas en base a las condiciones que evocan la emoción, a las consecuencias adaptativas de la emoción o a la experiencia subjetiva de la emoción. Así, en primer lugar, la ira puede verse como negativa debido a las condiciones que evocan la emoción, ya que suele ser evocada por acontecimientos aversivos. En segundo lugar, la ira se puede calificar como positiva o negativa cuando es entendida desde el punto de vista de sus consecuencias adaptativas, dependiendo del resultado de una situación particular. Finalmente, la ira se podría ver como positiva o negativa en función de la sensación subjetiva o evaluación de la emoción, dependiendo de si un individuo siente placer-gusto o displacer-aversión tras la experiencia subjetiva de ira. (Piqueras, Ramos, Martínez y Oblitas, 2009, p.82)

Triangulación de datos

A continuación se realizara la triangulación de datos teniendo en cuenta las tres técnicas para la recolección de la información las cuales son: entrevista semi-estructurada, grupo focal y análisis documental, analizando así cada una de las respuestas obtenidas y triangulando la información con el fin de generar validez y confiabilidad en los resultados.

Categoría número uno: Afrontamiento y detonantes de los conflictos

(Vinyamata, 1999) señala que los conflictos interpersonales, tienen lugar en cualquier esfera de la realidad social. Allí donde son posibles las relaciones sociales es posible el origen de un conflicto interpersonal. Tales conflictos pueden ser de género, conflictos laborales, conflictos de clase, conflictos familiares, conflictos generacionales, conflictos de religiones, conflictos étnicos, conflictos de comunidades, de los conflictos de vecinos, de los conflictos educativos, de los conflictos económicos, de los conflictos políticos, de los conflictos amorosos y de los conflictos entre amigos. (Frydemberg, E 1997) define al afrontamiento como “las estrategias conductuales y cognitivas para lograr una transición y una adaptación efectivas”. Afirma que el afrontamiento y el estilo que se utilice pueden repercutir en el nivel de bienestar psicológico de cada sujeto, Frydemberg considera que es muy importante dedicarse a estudiar a los adolescentes en general, argumentando que en esta etapa del ciclo vital se desarrollan competencias psicosociales muy importantes para el presente y el futuro del cada sujeto.

Según Kahn (citado por Lazarus y Folkman, 1986) existen dos grupos de afrontamiento dirigidos al problema: las que hacen referencia al entorno y las que se refieren al sujeto, y las estrategias encargadas de cambios motivacionales o cognitivos, como la

variación del nivel de aspiraciones, deducción de la participación del yo, búsqueda de distintos canales de gratificación, desarrollo de nuevas pautas de conducta. Existen igualmente recursos de afrontamiento, éstos son: a) recursos físicos como la energía, la salud y el dinero b) Recursos psicológicos como las creencias positivas c) Técnicas sociales como las aptitudes frente al contacto interpersonal d) resolución de problemas. (Lazarus y Folkman, 1986).

Guido Bonilla (1998) considera el conflicto como una situación social, familiar, de pareja o personal que sitúa a las personas en contradicción y pugna por distintos intereses y motivos, teniendo en cuenta que por contradicción se entiende la oposición de dos o más personas o grupos étnicos, sociales y culturales, o la manifestación de incompatibilidades frente a algún asunto que les compete, y por pugna la acción de oponerse a la otra persona, la lucha que se presenta por la intención de su decisión.

Entrevista semi- estructurada	Grupo focal	Análisis documental	Análisis general
<p>Pregunta número uno</p> <p>¿Por qué se presentó el conflicto o problema con sus vecinos?</p> <p>P.1 El conflicto se presentó por daño en objetos materiales, causando respuestas violentas.</p> <p>P.2 El conflicto inicio por problemas en relación a la conducta de las mascotas de los implicados, lo que ocasiono amenazas y confrontamiento verbal.</p>	<p>Pregunta número uno</p> <p>¿Creen que el motivo del conflicto o problema fue por causa de la incomprensión en la forma como vive y actúa su vecino?</p> <p>Los participantes P1, P2, P4 y P5 destacan que la forma en que vive y actúa su vecino no fue un detonante para que se presentara el conflicto.</p> <p>P.3 Para el participante tres el comportamiento poco sociable de su vecino pudo ocasionar que el conflicto</p>	<p>Como resultado del proceso de análisis documental, se logró definir los tipos y procesos de los conflictos y las estrategias de afrontamiento. Se puede analizar el conflicto como un estado emotivo doloroso, generado por una tensión entre deseos opuestos y contradictorios que ocasiona contrariedades interpersonales y sociales, y en donde se presenta una resistencia y una interacción reflejada muchas veces en el estrés, una forma muy común de experimentarlo. El conflicto, además, puede aparecer</p>	<p>De acuerdo con los datos obtenidos a través de la entrevista semi-estructurada, grupo focal y el análisis documental, se realiza la triangulación de dichos datos con lo cual se puede concretar lo siguiente: los conflictos son inherentes al ser humano, siendo este necesario para los procesos de transformación en las estructuras sociales. Puede entenderse el conflicto como un estado emotivo, generado por una tensión entre dos o más que ocasiona contrariedades interpersonales y sociales, y en donde se presenta una resistencia lo cual</p>

<p>P.3 El conflicto del participante tres se dio por daño en la zona verde de su propiedad por parte de su vecino.</p> <p>P.4 El conflicto es ocasionado por abuso de confianza en relación al manejo del dinero.</p> <p>P.5 El conflicto del participante cinco se presentó debido a rumores y rupturas en la comunicación, en el cual se hacía referencia a un abuso sexual infantil.</p>	<p>detonara y agudizara su respuesta violenta, generando pocas alternativas en su resolución.</p>	<p>como resultado de la incompatibilidad entre conductas, objetivos, percepciones y/o afectos entre individuos y grupos que plantean metas disímiles.</p> <p>De acuerdo a esto y al objetivo de este análisis, el conflicto vecinal siendo un conflicto interpersonal se puede entender como un proceso cognitivo emocional en el que dos individuos perciben metas incompatibles dentro de su relación de interdependencia y en el deseo de resolver sus diferencias de poder los conflictos interpersonales pueden ser causados por diversas causas tales como: factores económicos, diferencias en valores y en el poder, así mismo el conflicto resulta inevitable y puede tener diferentes fuentes, orígenes, intensidades, gravedad y grados de afectación, puede ser desde un conflicto armado, una huelga, una pelea, una batalla, una lucha, desacuerdos, oposiciones, diferencia de intereses, y de percepciones, posiciones distintas y se puede dar en diferentes esferas de afectación ya sea de</p>	<p>genera alteraciones emocionales y como consecuencia respuestas violentas.</p> <p>Los conflictos interpersonales pueden ser causados por diversos factores, en los conflictos analizados en esta investigación se puede concluir que el daño a la propiedad ajena, la protección a miembros de la familia, la falta de comunicación y los falsos rumores son los factores originados en los conflictos vecinales de este estudio. Así mismo el conflicto resulta inevitable y puede tener diferentes fuentes, orígenes, intensidades, gravedad y grados de afectación, puede ser desde un conflicto armado, una huelga, una pelea, una batalla, una lucha, desacuerdos, oposiciones, diferencia de intereses, y de percepciones, posiciones distintas y se puede dar en diferentes esferas de afectación ya sea de manera personal, familiar, escolar, laboral, comunidad, municipio, legal, etc. También se pueden encontrar los conflictos incipientes, latentes, manifiesto y los falsos conflictos. En los incipientes las personas se benefician de una</p>
<p>Pregunta numero dos</p> <p>¿El conflicto o problema trajo como resultado violencia física o verbal por parte suya o de su vecino?</p> <p>En todos los casos estudiados en esta investigación se presentó algún tipo de violencia durante el transcurso del conflicto. Los participantes P4 y P5 se presentaron conductas de violencia física junto con violencia verbal. En los participantes P1, P2 y P3 el tipo de violencia que se presento fue la verbal.</p>	<p>Pregunta número dos</p> <p>¿Cree usted que el problema o conflicto siguió su curso debido a que usted solo quería oponerse a la posición de la otra persona sin tener en cuenta una posible culpabilidad de su parte?</p> <p>Los participantes P1, P2, P3 y P4 mencionaron que el conflicto al no ser causado por sus acciones continuaron la confrontación del mismo, lo que causo que el conflicto se agudizara.</p> <p>El participante P5 por medio del dialogo intentó solucionar el conflicto, sin embargo el poco control emocional permitió la continuidad del conflicto.</p>		

<p>Pregunta número tres</p> <p>¿Qué tipo de emoción experimento durante el conflicto o problema (tristeza, rabia, alegría, miedo)?</p> <p>La emoción característica por parte de los participantes durante el transcurso del conflicto del conflicto fue la ira, lo cual impidió la adecuada resolución del conflicto. Sin embargo otra emoción que se presentó durante el curso del conflicto fue la tristeza, específicamente en los participantes P3, P4 y P5.</p>	<p>Pregunta número tres</p> <p>¿Tuvo en algún momento una buena relación o interacción con la persona con la que presento el conflicto?</p> <p>Anterior al conflicto los involucrados (P1, P2, P3 y P4) tenían relaciones cordiales de vecino, en ninguno de los casos anterior al conflicto se presentaban relaciones negativas entre los implicados.</p>	<p>manera personal, familiar, escolar, laboral, comunidad, municipio, estado, sanitario, hospitalario, legal, etc.</p> <p>Como tipos de conflictos también se pueden encontrar los conflictos incipientes, latentes, manifiesto y los falsos conflictos. En los incipientes las personas se benefician de una solución más sencilla, porque hay menos componente emocional involucrado. Los de tipos latentes son situaciones de gran riesgo porque es imprevisible el momento en que la situación se transformará en un conflicto manifiesto. Los falsos conflictos se producen en ausencia de motivo objetivable a causa de percepciones erróneas o malentendidos. Dadas las graves carencias de comunicación que, generalmente, padecen las personas, grupos, colectivos y naciones, este tipo de conflictos.</p>	<p>solución más sencilla, porque hay menos componente emocional involucrado. Los de tipos latentes son situaciones de gran riesgo porque es imprevisible el momento en que la situación se transformará en un conflicto manifiesto. Los falsos conflictos se producen en ausencia de motivo objetivable a causa de percepciones erróneas o malentendidos. Dadas las graves carencias de comunicación que, generalmente, padecen las personas, grupos, colectivos y naciones. De acuerdo a lo anterior los conflictos estudiados en esta investigación son de tipo latente, manifiesto, falsos conflictos e incipientes con lo cual se determina que en un contexto social se pueden presentar cualquier tipo de conflicto y por tal motivo la importancia del aprendizaje en estrategias funcionales de afrontamiento en la gestión de los conflictos.</p>
<p>Pregunta número cuatro</p> <p>¿Cómo fue su comportamiento durante el conflicto o problema (manoteo, grito, le pego a algún objeto, a la persona, corrió, etc)?</p> <p>El comportamiento más común en los participantes durante el transcurso del conflicto fue la comunicación agresiva a través de gritos (P1, P2, P3 y P4). En el P1 y P2 hubo manoteos.</p> <p>El participantes P5 no genero algún comportamiento confrontativo, por el contrario su respuesta fue la utilización del dialogo asertivo.</p>	<p>El participante P5 tenía una relación de amistad con su vecino, lo que dejo como consecuencia sentimientos de tristeza por la ruptura en la relación.</p>	<p>Dentro de las formas alternativas de resolución de conflictos se encuentran la negociación, la mediación, la conciliación y el arbitraje. La Negociación es el proceso a través del cual los actores o partes involucradas llegan a un</p>	<p>La intervención de terceros en los conflictos investigados no genero una resolución positiva en los mismos, por el contrario, la intervención agudizo el conflicto y reforzó las respuestas violentas. Según el análisis</p>

<p>Pregunta número cinco</p> <p>¿Qué pensamiento tenía en su mente mientras transcurría el conflicto o problema?</p> <p>Los pensamientos en los participantes durante el transcurso son diversos. La inconformidad por la presencia del conflicto, vergüenza social, el empeoramiento del conflicto y que el conflicto podría haberse solucionado de otra manera fueron los pensamientos de los participantes en el transcurso del conflicto.</p> <p>Pregunta número seis</p> <p>¿En el momento de presentar el conflicto o problema se encontraba en buen estado de salud?</p> <p>Durante el desarrollo del conflicto todos los participantes se encontraban en un buen estado de salud.</p>	<p>Pregunta número cuatro</p> <p>¿Tuvo algo que ver la condición económica, social, política, religiosa u otra ideología por parte de la otra persona para crear en usted algún tipo de emoción que causara o precipitara el conflicto?</p> <p>La condición social, política, económica o religiosa no fue un detonante para que el conflicto se presentara en los casos estudiados en esta investigación.</p>	<p>acuerdo. Se trata de un modo de resolución pacífica, manejado a través de la comunicación, que facilita el intercambio para satisfacer objetivos sin usar la violencia. La mediación consiste en un proceso en el que una persona imparcial, el mediador, coopera con los interesados para encontrar una solución al conflicto. Se trata de un sistema de negociación facilitada, mediante el cual las partes involucradas en un conflicto, preferiblemente asistidas por sus abogados, intentan resolverlo, con la ayuda de un tercero imparcial (el mediador), quien actúa como conductor de la sesión ayudando a las personas que participan en la mediación a encontrar una solución que les sea satisfactoria.</p> <p>La conciliación se trata de un proceso o conjunto de actividades a través del cual las personas o partes involucradas en un conflicto pueden resolverlo mediante un acuerdo satisfactorio. Adicional a las partes, interviene una persona imparcial denominada conciliador, que actúa con el consentimiento de las partes o por mandato de la ley, para ayudar a</p>	<p>documental, para la resolución de los conflictos se pueden encontrar estrategias de gestión las cuales son: la negociación, la mediación, la conciliación y el arbitraje. La negociación es el proceso a través del cual los actores o partes involucradas llegan a un acuerdo. Se trata de un modo de resolución pacífica. La mediación consiste en un proceso en el que una persona imparcial, el mediador, coopera con los interesados para encontrar una solución al conflicto. La conciliación se trata de un proceso o conjunto de actividades a través del cual las personas o partes involucradas en un conflicto pueden resolverlo mediante un acuerdo satisfactorio y por último el arbitramento se trata de un proceso mediante el cual un tercero, que es un particular, decide sobre el caso que se le presenta y las partes o actores aceptan la decisión.</p> <p>Los resultados que se logran determinar a través de la triangulación de datos permiten determinar que en la esfera de las relaciones interpersonales pueden generarse conflictos. La falta de aprendizaje en el desarrollo de estrategias de</p>
<p>Pregunta número siete</p> <p>¿Cuándo se presentó el conflicto o problema sentía que tenía la razón y que por tal razón tenía</p>			

<p>que confrontar a su vecino y así resolver el conflicto?</p> <p>Para el participante P1 el conflicto inicia por desinformación de las partes confrontadas. Los participantes P2 y P3 tenían la convicción de continuar la confrontación del conflicto.</p> <p>Los participantes P4 y P5 mantuvieron la confrontación alegando la defensa de sus familiares involucrados en el conflicto.</p>		<p>los actores a llegar a un acuerdo que los beneficie. El arbitramento se trata de un proceso mediante el cual un tercero, que es un particular, decide sobre el caso que se le presenta y las partes o actores aceptan la decisión. Se parece a un juicio donde el árbitro es elegido por las partes, en procura de la conciliación.</p>	<p>afrentamiento causa que el conflicto no tenga una resolución positiva para las partes y por el contrario esto sea el causante de las respuestas violentas. De acuerdo a lo anterior cada conflicto estudiado genero algún tipo de violencia (psicológica, verbal y física) generando rupturas en la relación de vecinos y en estos casos sin poderse restablecer.</p>
<p>Pregunta número ocho</p> <p>¿En el momento de conflicto o problema tuvo apoyo de otras personas para resolver el conflicto?</p> <p>Durante el transcurso de los conflictos, estos presentaron la característica de haber recibió apoyo de terceros los cuales son familiares de los involucrados (P2, P3, P4, P5)</p> <p>Solo el participante P1 recibió el apoyo de un tercero que no con el cual no tenía vínculo familiar.</p>			
<p>Pregunta número nueve</p>			

<p>¿Para resolver el conflicto o problema usted planificó algún tipo de estrategia para su solución o sintió que quería escapar del mismo?</p> <p>Durante el proceso del conflicto los participantes P1 y P2 utilizaron la confrontación directa para el afrontamiento del conflicto sin previa planificación.</p> <p>Los participantes P3 y P5 el tipo de estrategia planificada fue solicitar apoyo de las autoridades. (Fiscalía, policía). El participante P4 al inicio del conflicto genero una respuesta evitativa deseando volver a su casa.</p>			
<p>Pregunta número diez</p> <p>¿Durante el conflicto o problema sintió que usted tenía culpa para que este conflicto se presentara?</p> <p>Durante el desarrollo de los conflictos los participantes P1, P3 y P4 no consideraron algún estado de culpabilidad o responsabilidad para que el conflicto se presentara y por tal motivo continuaron la confrontación.</p> <p>Para el participante P5 la complejidad del conflicto no permitió identificar si existía culpabilidad para que el conflicto se presentara.</p>			

<p>Solo el participante P2 reconoció haber tenido culpabilidad para que el conflicto se haya presentado.</p>			
<p>Pregunta número once</p> <p>¿Durante el problema o conflicto sintió que podía manejar la situación y controlarse a sí mismo y poder dar una solución positiva al conflicto?</p> <p>Ante la capacidad del autocontrol y reevaluación del conflicto los participantes P1 y P4 manifestaron la pérdida del autocontrol durante el desarrollo del conflicto lo que no les permitió poder generar estrategias de afrontamiento que dieran como resultado un desenlace positivo.</p> <p>Los participantes P2 y P3 fluctuaron en sus respuestas y estrategias de resolución, en el caso del participante P3 después de las respuestas violentas inicio una estrategia de afrontamiento que evitara la continuidad de las agresiones. El participante P2 intento controlar la situación, pero al no darse una respuesta reciproca por parte de su adversario perdió la capacidad del control emocional.</p> <p>El participante P5 en el inicio y transcurso del conflicto mantuvo el control emocional y</p>			

direncciono su estrategia de afrontamiento en base al diálogo.			
--	--	--	--

Categoría numero dos: Evaluación de la Inteligencia Emocional como estrategia de afrontamiento en resolución de conflictos

Mayer y Salovey (1990), proponen que la inteligencia emocional consiste en la habilidad para manejar los sentimientos y emociones, discriminar entre ellos y utilizar estos conocimientos para dirigir los propios pensamientos y acciones. Según Mayer y Salovey “la inteligencia emocional incluye la habilidad para percibir con precisión, valorar y expresar emoción; la habilidad de acceder o generar sentimientos cuando facilitan pensamientos; la habilidad de comprender la emoción y el conocimiento emocional; y la habilidad para regular las emociones para promover crecimiento emocional e intelectual”.

Acosta (2004) toma la convivencia y los conflictos, como modos de relación social, van acompañados de importantes núcleos *emocionales y sentimentales*. La ira, el miedo, la culpa, la vergüenza, el amor, la felicidad, etc., pueden desencadenarse en situaciones interpersonales. En cualquier circunstancia en que se ven comprometidos objetivos o intereses surgen las emociones, las cuales informan de inmediato cómo se ven afectados.

Entrevista semi- estructurada	Grupo focal	Análisis documental	Análisis general
Pregunta número uno	Pregunta número uno	A continuación se realizará la recopilación del análisis documental del tema de	De acuerdo con los datos obtenidos a través de la entrevista semi-estructurada, grupo focal y el

<p>¿Durante el conflicto o problema tuvo en cuenta las emociones y sentimientos de la otra persona?</p> <p>El participante P1 genero un reconocimiento de las emociones de su vecino después de haberse desarrollado el conflicto, haciendo un entendimiento de cómo pudo haberse sentido su contraparte durante el transcurso del conflicto.</p> <p>Los participantes P2, P3 y P4 ante el comportamiento agresivo de sus vecinos hubo una reacción similar lo que produjo la pérdida de control y capacidad de comprensión emocional durante el conflicto.</p> <p>El participante P5 experimento emociones de tristeza debido al daño en la relación con su vecino.</p>	<p>¿Sintió algún tipo de emoción gratificante cuando finalizó el conflicto?</p> <p>Las emociones resultantes del conflicto en los participantes P2, P4 y P5 fueron negativas (ira, tristeza). Con lo cual se puede concluir que el conflicto en estos participantes no dejo como resultado emociones gratificantes.</p> <p>En el caso del participante P1 después de finalizado el conflicto sintió gratificación por haber defendido a un miembro de la familia.</p> <p>El participante P3 al haber demostrado su inocencia en las causas que originaron el conflicto sintió emociones gratificantes cuando este término.</p>	<p>inteligencia emocional como estrategia en resolución de conflictos.</p> <p>Salovey y Mayer (1993) conciben la IE como una inteligencia genuina basada en el uso adaptativo de las emociones y su aplicación a nuestro pensamiento. Para ellos, las emociones ayudan a resolver problemas y facilitan la adaptación al medio. la IE se considera una habilidad centrada en el procesamiento de la información emocional que unifica las emociones y el razonamiento, permitiendo utilizar nuestras emociones para facilitar un razonamiento más efectivo y pensar de forma más inteligente sobre nuestra vida emocional (Mayer y Salovey, 1997). Asimismo, se considera un sistema inteligente y como tal debe formar parte de otras inteligencias tradicionales y bien establecidas, especialmente con la inteligencia verbal, por su vínculo con la expresión y comprensión de lo sentimientos (Mayer, Caruso y Salovey, 1999). Para Mayer y Salovey la inteligencia emocional está compuesta por un conjunto de habilidades que buscan el manejo</p>	<p>análisis documental en relación a la categoría de inteligencia emocional, se puede concretar lo siguiente:</p> <p>Ante la manifestación y el afrontamiento del conflicto los confrontados no generaron procesos de reconocimiento y entendimiento emocional propio y ajeno. Esta falta de control emocional durante el transcurso del conflicto puede originar diversas respuestas violentas, ocasionando que el conflicto se prolongue en el tiempo. De acuerdo a lo anterior y en relación con lo postulado por Mayer y Salovey la IE se considera una habilidad centrada en el procesamiento de la información emocional que unifica las emociones y el razonamiento, permitiendo utilizar las emociones para facilitar un razonamiento más efectivo y pensar de forma más inteligente sobre nuestra vida emocional.</p> <p>En el análisis de las respuestas conductuales y del procesamiento cognitivo durante el desarrollo del conflicto, se puede determinar que ante un estímulo producido por el</p>
<p>Pregunta número dos</p> <p>¿Sintió que durante el conflicto o problema estaba bajo una emoción (alegría, miedo, ira,) y que por eso no podía pensar de una manera más razonable?</p>	<p>Pregunta número dos</p> <p>¿Antes de que se generará o se presentará la causa del conflicto que tipo de emoción sentía por su vecino (ira, miedo, asco, felicidad, tristeza)?</p>		

<p>Los participantes P1, P2 y P4 durante el desarrollo del conflicto estuvieron bajo estado de ira lo cual les impidió poder lograr un razonamiento de la situación y poder encontrar soluciones positivas al conflicto.</p> <p>El participante P3 Aunque pudo lograr una capacidad de razonamiento bajo estados de ira, ante el contacto físico de su vecino, perdió la capacidad de autocontrol, reconocimiento emocional y razonamiento.</p> <p>El participante P5 Durante el desarrollo del conflicto analizo las consecuencias del mismo generando tristeza por la ruptura en la relación.</p>	<p>En los participantes P1, P2 y P3 antes de presentar el conflicto, no sentía algún tipo de emoción por su vecino, el cual no fue un factor para que el conflicto se presentara.</p> <p>En los participantes P4 y P5 las mociones presentadas antes de la presentación del conflicto eran positivas, teniendo una relación fraternal con su vecino. Posterior al conflicto estas relaciones se deterioraron.</p> <p>Pregunta número tres</p> <p>¿En algún momento del conflicto intento solucionarlo de manera que no generara consecuencias negativas para ninguna de las partes?</p>	<p>personal e interpersonal. Las cuatro habilidades emocionales planteadas por estos autores son: la habilidad para percibir, valorar y expresar emociones con exactitud; la habilidad para acceder y/o generar sentimientos que faciliten el pensamiento; la habilidad para comprender emociones y el conocimiento emocional; y la habilidad para regular las emociones promoviendo un crecimiento emocional e intelectual.</p> <p>Es importante entender las emociones como un proceso psicofisiológico por el cual damos respuesta a las demandas del medio. Hay tres componentes que intervienen en el procesamiento emocional: neurofisiológico, conductual, cognitiva. La neurofisiológica se manifiesta en respuestas como taquicardia, sudoración, vasoconstricción, hipertensión, tono muscular, rubor, sequedad en la boca, cambios en los neurotransmisores, secreciones hormonales, respiración, etc. Todo esto son respuestas involuntarias, que el sujeto no puede controlar. Como consecuencia de emociones intensas y frecuentes se pueden</p>	<p>medio el organismo reacciona, iniciando por el análisis cognitivo interpretativo del estímulo, activando las diferentes áreas cerebrales las cuales movilizan al organismo (procesamiento fisiológico) con lo cual el individuo inicia su respuesta conductual (ataque- huida).</p> <p>La ira es la emoción que más se evoca durante el desarrollo de los conflictos, en los casos analizados la ira es la emoción que afronta los conflictos y como consecuencia de la incapacidad del control sobre ella, las respuestas violentas surgen con mayor facilidad. Debido a la incapacidad para el razonamiento y a la poca flexibilidad cognitiva durante el transcurso de la confrontación, no se generan procesos de empatía emocional y por ende inhibición de la inteligencia emocional, dejando las posibles respuestas violentas sin la capacidad de regularlas y controlarlas.</p>
<p>Pregunta número tres</p> <p>¿En el momento del conflicto o problema cree que estuvo abierto a entender las emociones de la otra persona e intento calmarlo y tranquilizar para terminar el conflicto?</p> <p>Los participantes P1, P2, P3 y P4 al inicio del conflicto intentaron</p>	<p>Los participantes P1, P2 y P4 durante el transcurso del conflicto no generaron alternativas o gestiones del conflicto que ayudaran a minimizar las consecuencias negativas producto del conflicto.</p> <p>En los participante P3 y P5 el dialogo fue la estrategia de afrontamiento al conflicto, sin</p>	<p>Como consecuencia de emociones intensas y frecuentes se pueden</p>	<p>Al finalizar los conflictos, y bajo estados emocionales regulados y controlados, los participantes realizaban razonamientos más adaptativas hacia la gestión de los</p>

<p>tener un dialogo para la terminación del conflicto, sin embargo las reiteradas acciones violentas de su oponente causo reacciones agresivas.</p>	<p>embargo ante las respuestas violentas de sus vecinos el conflicto genero consecuencias negativas.</p>	<p>producir problemas de salud (taquicardia, hipertensión, úlcera, etc.).</p>	<p>conflictos. Según esto, si se desarrolla la inteligencia emocional las personas tendrían la capacidad de control y regulación de sus emociones bajo estados de estrés y por ende generar mejores gestiones a los conflictos. La relación entre conflicto-emociones es innegable ya que las emociones cumplen funciones adaptativas, las cuales preparan al organismo para que lleve a cabo eficazmente una conducta determinada que pueda responder a las exigencias ambientales, movilizandole la energía necesaria para ello, dirigiendo dicha conducta hacia un objetivo determinado.</p>
<p>En el caso del participante P5, al inicio del conflicto se comprendieron las emociones del otro y se planteó resolver el conflicto por medio del dialogo, sin embargo los estados de ira de su contraparte no permitió que se llevara a cabo un dialogo conciliador.</p>	<p>Pregunta número cuatro</p> <p>Ahora que esta distanciado del conflicto, ¿cuál cree que debió ser la mejor manera de resolver el conflicto o problema? ¿O siente que la forma en que lo resolvió el en su momento fue la más indicada?</p> <p>Como posible estrategia de afrontamiento al conflicto los participantes P1, P4 y P5 creen que el diálogo asertivo pudo ser la solución a problema presentado, con el fin de evitar consecuencias negativas tales como respuestas violentas.</p> <p>El participante P2 menciona que la mejor forma de afrontar el conflicto es a través de la calma y control emocional.</p> <p>Para el participante P3 la forma más indicada de afrontar los conflictos es a través de la</p>	<p>A nivel cognitivo se dan los procesos de valoración responsables de que la persona experimente una emoción determinada; valoración acerca de la novedad que implica el suceso emocional, el nivel de agrado o desagrado intrínseco que proporciona la experiencia. (Tristeza, alegría, miedo, etc.). Por último el proceso Conductual el cual es el comportamiento que producen las emociones y que hacen las personas se preparen para la acción, es decir, la movilización de afrontamiento.</p> <p>Para el desarrollo y aplicación de la inteligencia emocional se debe hablar de la inteligencia interpersonal, el cual denota la capacidad para mantener buenas relaciones con otras personas. Esto implica dominar las habilidades sociales (escuchar, saludar, despedirse, dar las gracias, pedir un favor, pedir disculpas, actitud dialogante) capacidad para la comunicación efectiva (capacidad para atender a los demás tanto en la</p>	<p>Teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente las emociones también benefician el proceso de las relaciones interpersonales. La manifestación emocional es saludable y beneficiosa y favorece la creación de redes de apoyo social. Por otro lado, la propia represión de las emociones también representa dicha función social, pues por múltiples factores, algunas personas prefieren ocultar sus emociones a otros, limitando que se genere cierta intimidad en</p>

	<p>normatividad y el apoyo de las autoridades.</p>	<p>comunicación verbal como no verbal para recibir los mensajes con precisión.), respeto por los demás (intención de aceptar y apreciar las diferencias individuales y grupales y valorar los derechos de todas las personas), comunicación expresiva (capacidad para iniciar y mantener conversaciones, expresar los propios pensamientos y sentimientos con claridad, tanto en comunicación verbal como no verbal, y demostrar a los demás que han sido bien comprendidos), y por último, la Asertividad el cual es mantener un comportamiento equilibrado, entre la agresividad y la pasividad. De acuerdo a esto para generar estrategias de afrontamiento en base al uso de la inteligencia emocional también se deben desarrollar habilidades interpersonales que puedan permitir un grado avanzado de entendimiento para la gestación de conflictos.</p> <p>El conflicto es una expresión natural del comportamiento de las personas, que puede estar latente en cualquier forma de interacción social. El Dual Concern Model especifica que el modo en que una</p>	<p>sus relaciones sociales. Por ultimo las funciones motivacionales proporcionan la energía para la movilización hacia un objetivo, facilitando el acercamiento o alejamiento al objetivo de la conducta motivada por las características de la emoción. Con esto podemos concluir que las emociones son parte de las relaciones interpersonales y ayudan al individuo a dar frente a los estímulos del medio, por tal razón el conflicto y las emociones son dos procesos dinámicos que tienen que estudiarse de manera conjunta.</p>
--	--	--	--

		<p>persona responde a un conflicto depende de su orientación motivacional y, en este sentido, defiende la existencia de dos motivos básicos: El interés propio y el interés por los demás. La fuerza de cada una de estas dimensiones motivacionales puede variar en un continuo alto-bajo, lo que, finalmente, conduce a cinco estrategias de gestión de conflictos diferentes: integración (alto interés propio y alto interés por los demás), dominación (alto interés propio y bajo interés por los demás), servilismo (bajo interés propio y alto interés por los demás), evitación (bajo interés propio y bajo interés por los demás) y compromiso (moderado interés propio y moderado interés por los demás).</p> <p>Teniendo en cuenta las emociones y cómo éstas influyen en las respuestas violentas de los conflictos, la ira es una emoción presente en los conflictos y es considerada una emoción negativa. Esta emoción puede ser concebida atendiendo a tres tipos de definiciones de la valencia emocional (Lazarus, 1991), es decir, las emociones se pueden</p>	
--	--	--	--

		<p>entender como positivas o negativas en base a las condiciones que evocan la emoción, a las consecuencias adaptativas de la emoción o a la experiencia subjetiva de la emoción. Así, en primer lugar, la ira puede verse como negativa debido a las condiciones que evocan la emoción, ya que suele ser evocada por acontecimientos aversivos. En segundo lugar, la ira se puede calificar como positiva o negativa cuando es entendida desde el punto de vista de sus consecuencias adaptativas, dependiendo del resultado de una situación particular. Finalmente, la ira se podría ver como positiva o negativa en función de la sensación subjetiva o evaluación de la emoción, dependiendo de si un individuo siente placer-gusto o displacer-aversión tras la experiencia subjetiva de ira.</p>	
--	--	---	--

Análisis y discusión de resultados

En la presente investigación se tuvo como objetivo explorar las estrategias de afrontamiento que utilizan los habitantes del municipio de Villa del Rosario para la resolución de conflictos de tipo vecinal a través de técnicas cualitativas como entrevista semiestructurada, grupo focal y análisis documental., Teniendo en cuenta lo anterior se realizarán las discusiones contrastando los resultados de la investigación con la teoría en la cual se basó este estudio.

Los conflictos presentados por los participantes de la investigación son a causa de diversos factores pero que en común traen afectación en la integridad moral, física y material de los participantes. Para Vinyamata, (1999) los conflictos interpersonales, tienen lugar en cualquier esfera de la realidad social. Allí donde son posibles las relaciones sociales es posible el origen de un conflicto interpersonal. Tales conflictos pueden ser de género, conflictos laborales, conflictos de clase, conflictos familiares, conflictos generacionales, conflictos de religiones, conflictos étnicos, conflictos de comunidades, de los conflictos de vecinos, de los conflictos educativos, de los conflictos económicos, de los conflictos políticos, de los conflictos amorosos y de los conflictos entre amigos. El ser humano es un ser sociable que suple necesidades a través de dichas relaciones, sin embargo, también son generadoras de conflictos. Es importante aclarar que los conflictos son necesarios para la transformación y posibles cambios en alguna estructura.

Continuando con lo anteriormente mencionado, a través del proceso de triangulación de los datos obtenidos por medio de las técnicas aplicadas, se puede determinar que en todo tipo de relación interpersonal (de vecindad, familiares, amistad, pareja) se pueden generar

conflictos a causa de diferencias objetivas, subjetivas o por fallas en los canales de comunicación, provocando la detonación de conflictos sociales.

Durante el proceso de análisis de cada uno de los casos de estudio, los conflictos presentados se originan de diversas situaciones en donde se dieron reacciones inmediatas y bajo estados emocionales como la ira rigieron la conducta de los participantes, dando como estrategia de afrontamiento la confrontación directa. De acuerdo a lo anterior, Lazarus y Folkman en 1984 citado por (Figuroa & Cohen, 2009) propusieron ocho estrategias de afrontamiento las cuales son: Confrontación, Planificación, Aceptación de la responsabilidad, Distanciamiento, Autocontrol, Re evaluación positiva, Escape o evitación y Búsqueda de apoyo social. Teniendo lo anterior en cuenta, los participantes de este estudio investigativo solo generaron como estrategia de afrontamiento la confrontación y el apoyo social, sin embargo, bajo estados emocionales como la ira estas estrategias generaron respuestas no adaptativas y la no resolución positiva al conflicto.

A través de los análisis de los datos obtenidos, se logra identificar que los participantes no tienen un control de sus emociones a pesar de haber la intención de regularse. No existe anticipación o reconocimiento de situaciones u estímulos que desencadenen emociones negativas que puedan alterar la resolución de los conflictos a través de un proceso de aprendizaje intrapersonal. Durante el proceso del conflicto la confrontación fue la estrategia de afrontamiento del mismo, durante el tiempo de la confrontación no se generaron procesos de reconocimiento emocional en ambas partes. Según Goleman la inteligencia emocional puede dividirse en dos áreas: la inteligencia intrapersonal la cual consiste en la capacidad de formar un modelo realista y preciso de uno mismo, teniendo acceso a los propios sentimientos y a usarlos como guías en la conducta. Y la segunda área es la inteligencia interpersonal que consiste en la capacidad de comprender a los demás; que los

motiva, como operan, cómo relacionarse adecuadamente, como reconocer y reaccionar ante el humor, el temperamento y las emociones de los otros, Goleman (1995). Según esto, para una gestión positiva del conflicto se deben desarrollar las áreas emocionales de la inteligencia intrapersonal e interpersonal.

En el proceso de evaluación y análisis de la categoría de inteligencia emocional, en relación a las cuatro habilidades emocionales según el modelo de Mayer y Salovey las cuales son: percepción emocional, facilitación o asimilación emocional, comprensión emocional y la regulación emocional. Los resultados obtenidos demuestran que los participantes de este estudio al momento de la confrontación del conflicto no generaron comprensión emocional, regulación emocional, percepción emocional propia o ajena ni regulación emocional, de acuerdo a lo anterior los participantes de esta investigación bajo el estado emocional de la ira generaron respuestas poco adaptativas para la solución del conflicto, sin generar entendimiento emocional entre las partes involucradas en el conflicto, dando como resultado algún tipo de violencia.

Según Mayer y Salovey *“la inteligencia emocional incluye la habilidad para percibir con precisión, valorar y expresar emoción; la habilidad de acceder o generar sentimientos cuando facilitan pensamientos; la habilidad de comprender la emoción y el conocimiento emocional; y la habilidad para regular las emociones para promover crecimiento emocional e intelectual”* Gainza, E. (2015). De acuerdo a lo mencionado anteriormente y teniendo como relación al tema central de esta investigación el cual son los conflictos de tipo vecinal es importante tener promover el desarrollo de la inteligencia emocional para la transformación en la gestión de los conflictos.

Durante el desarrollo del conflicto, en cada uno de los casos estudiados de esta investigación, los participantes manejan una comunicación agresiva y poca empatía, por medio de gritos, groserías e injurias daban trámite al conflicto siendo esto un detonante para la generación de respuestas violentas y en ocasiones de tipo física. Para Acosta (2004) Las buenas destrezas de comunicación y de empatía favorecen de modo importante el proceso de regulación de cualquier conflicto: ayudan a concretar y precisar las incompatibilidades, a clarificar posiciones y actuaciones, a que no se produzcan malentendidos que lleven a actitudes y emociones que bloqueen los acuerdos y a comprender de modo profundo el entramado motivacional del adversario y los puntos de coincidencia con él.

Cabe destacar que empatía es la capacidad en la cual se comprenden las emociones y pensamientos de otra persona y como comunicación asertiva al estilo de comunicación claro, conciso, con el uso de las palabras indicadas y con buen tono de voz, de acuerdo a esto se hacen necesarias estas dos habilidades para la gestión positiva de los diferentes tipos de conflicto.

Como se ha mencionado anteriormente la emoción que más se presentó durante el desarrollo de los conflictos estudiados en esta investigación es la ira, la cual conllevaba a una conducta violenta, ignorando todo proceso de racionalización, de acuerdo a esto podemos apoyarnos en el estudio de Montes, Rodríguez, & Serrano (2014), llamado estrategias de manejo de conflicto en clave emocional, el cual se centra en las diferencias de la experiencia emocional de las personas que se producen de modo natural. Los resultados sugieren que los estados de ánimo influyen sobre la elección de las estrategias de gestión de conflicto. Concretamente, se ha hallado que el afecto positivo predice la estrategia de integración, mientras que el afecto negativo predice la estrategia de dominación. Como conclusión se apunta que la influencia intrapersonal de las emociones es especialmente notoria cuando las

personas experimentan estados de elevada activación emocional. De acuerdo a los dos estudios, las personas bajo estados emocionales y especialmente bajo estados negativos no desarrollan estrategias que puedan llegar a generar gestiones positivas del conflicto.

De acuerdo a la investigación denominada: Habilidades de comunicación asertiva como estrategia en la resolución de conflictos familiares que permite contribuir al desarrollo humano integral en la familia. De Casadiego, Martínez, Riatiga, y Vergara (2015), el cual fue realizado con la finalidad de hacer un estudio investigativo sobre los conocimientos en comunicación asertiva como estrategia para la resolución de conflictos familiares y fortalecimiento del desarrollo humano integral. Se encontró que en los núcleos familiares existen muchos conflictos por la falta de dialogo donde se manifiesta el inconformismo y llegar a soluciones concertadas sobre los eventos que afectan la sana convivencia.

Teniendo en cuenta lo anterior y en relación a esta investigación se logra concluir que ambas investigaciones denotan la importancia de la comunicación asertiva en la resolución de conflictos, una comunicación agresiva durante el desarrollo de un conflicto genera como resultados algún tipo de violencia (psicológica, verbal, física) ocasionando la no resolución positiva del mismo. En definitiva, la comunicación asertiva como componente esencial de la inteligencia emocional durante el proceso de gestión de conflictos es una pieza importante en el complejo engranaje del proceso de la regulación emocional y expresión emocional, dando como resultado el desarrollo de habilidades intrapersonales e interpersonales que permitan un bienestar a nivel personal y social.

A través de la triangulación de datos de las técnicas utilizadas en este estudio, se puede determinar que durante el proceso del conflicto no hubo uso de la inteligencia emocional ni de alguno de sus componentes para la gestión del conflicto, las personas de este estudio no conocen la inteligencia emocional ni han sido educados para el aprendizaje y

desarrollo de la misma, por esta razón es posible que los conflictos que puedan presentar en un futuro no tengan una resolución positiva.

Durante el proceso de la triangulación de técnicas y teniendo en cuenta lo mencionado anteriormente, se reafirma la poca capacidad para el uso de la inteligencia emocional durante el desarrollo del conflicto, sin embargo, después de haberse presentado el conflicto y en ausencia de emociones negativas que dirijan la conducta, los participantes del estudio proponen estrategias para la gestión del conflicto, dichas estrategias se basaban en componentes que integran la inteligencia emocional, lo cual quiere decir que en ausencia de emociones negativas que alteren los proceso de razonamiento y por ende inhiban el uso inteligencia emocional las personas logran coordinar adecuadamente soluciones positivas a los conflictos.

En el proceso de estudio de las unidades de análisis y a través de la triangulación de técnicas, cabe destacar que las partes involucradas en los conflictos no tuvieron en cuenta las emociones de su contra parte, por otro lado, tampoco se presentó un reconocimiento o identificación de las propias emociones, lo cual causo las respuestas inadaptativas ante el conflicto. Esta incapacidad de autoreconocimiento emocional y reconocimiento emocional de su par es acompañado como ya se ha mencionado anteriormente de inhibir estados de racionalización durante el afrontamiento del conflicto.

Para Mayer y Salovey (1997) la facilitación o asimilación emocional implica la habilidad para tener en cuenta los sentimientos cuando razonamos o solucionamos problemas. Esta habilidad se centra en cómo las emociones afectan al sistema cognitivo y cómo los estados afectivos ayudan a la toma de decisiones. También ayudan a priorizar los procesos cognitivos básicos, focalizando la atención en lo que es efectivamente importante. En función de los estados emocionales, los puntos de vista de los problemas cambian, incluso

mejorando el pensamiento creativo. De acuerdo a esto, la capacidad de una asimilación emocional permite mejores estados de razonamiento con lo cual se pueda lograr estrategias adaptativas a los conflictos.

Por último, a través de la triangulación de técnicas y entrelazando la información de los datos, se logra determinar que en ninguno de los casos estudiados las personas tenían un conocimiento de sus emociones previo al conflicto, no logran anticiparse a sus emociones ni identifican los factores, situaciones o estímulos que puedan evocar en ellos emociones negativas. La falta de conocimiento emocional no les permite planificar estrategias previas a los conflictos que logren gestiones positivas en los mismos, simplemente ante el afrontamiento de un conflicto generan reacciones impulsivas sin generar alguna planificación para la confrontación. Para Mayer y Salovey, esta habilidad alcanzaría los procesos emocionales de mayor complejidad, es decir, la regulación consciente de las emociones para lograr un crecimiento emocional e intelectual, (Citados en Fernández & Extremera, 2009, p. 93).

Es importante tener en cuenta que los conflictos estudiados en esta investigación no eran conflictos en donde estuviera en riesgo la vida de las personas, por lo que se pueda justificar alguna respuesta instintiva de ataque o huida por parte de los participantes.

Conclusiones

Teniendo en cuenta el objetivo general de esta investigación el cual es explorar las estrategias de afrontamiento que utilizan los habitantes del municipio de Villa del Rosario para la resolución de conflictos de tipo vecinal, se logra concluir que la elección del enfoque cualitativo para el estudio de esta temática investigativa fue pertinente debido a la complejidad del tema y por el tipo de información que se deseaba recolectar. Las técnicas cualitativas nos permitió poder recolectar datos suficientes para poder dar respuesta a nuestro investigativo.

El afrontamiento es la estrategia más utilizada por los participantes de este estudio, sin embargo, estas confrontaciones fueron reguladas por estados emocionales que generaron respuestas poco adaptativas para la solución de los conflictos. Ante la manifestación y afrontamiento del conflicto, los confrontados no generaron procesos de reconocimiento y entendimiento emocional propio o ajeno. Esta falta de control emocional durante el transcurso del conflicto origina diversas respuestas violentas, ocasionando que el conflicto se prolongue en el tiempo.

Por otra parte, las emociones regularon la conducta durante el proceso del conflicto, dichas emociones conllevaron a la generación de acciones violentas, que en alguno de los casos estudiados en este investigación generaron violencia física, sin que hubiera algún control sobre dichas emociones. El poco control sobre las propias emociones causa que los conflictos no puedan gestionarse de manera positiva, destruyendo todo posible intento de solución. Las posibles planificaciones estratégicas de afrontamiento por parte de los

participantes se vieron truncadas por la falta de capacidad en el control y manejo de las emociones.

Ante la manifestación y afrontamiento del conflicto, los confrontados no generaron procesos de reconocimiento y entendimiento emocional propio o ajeno. Esta falta de control emocional durante el transcurso del conflicto origina diversas respuestas violentas, ocasionando que el conflicto se prolongue en el tiempo.

Así mismo, se logra determinar que a las personas durante el desarrollo del conflicto se les dificulta hacer introspección, sin reconocer cualquier responsabilidad por el cual el conflicto se haya presentado, priorizando en sus necesidades y teniendo poca flexibilidad a nivel cognitivo, sin embargo después de haber finalizado el conflicto y sin emociones que interfieran en el proceso de razonamiento, los participantes del estudio lograban diseñar estrategias adaptativas para la solución del conflicto utilizando algunas habilidades de la inteligencia emocional.

Se logra concluir que bajo alteración emocional y por consiguiente cognitiva, a las personas se les dificulta poder racionalizar y dar respuestas adaptativas y asertivas a los conflictos, por tal razón es importante el control emocional ante situaciones de estrés que permita la realización de los diferentes procesos cognitivos y así una mejor racionalización del conflicto.

La presentación y resolución del conflicto determino el tipo de relación que iba resultar entre las partes confrontadas, teniendo en cuenta que en gran parte de los casos estudiados los enfrentados antes del conflicto tenían una relación de amistad y de cordialidad. La relación postconflicto no fue la misma, ya que hubo distanciamiento entre las partes y en la mayoría de los casos sin intención de querer restablecer las relaciones. Esto nos indica que

tras presentarse un conflicto interpersonal la relación entre las partes involucradas pocas veces se logra recuperar.

La intervención de terceras personas en el conflicto como posibles mediadores, género que este se agudizara y precipitara las respuestas de violencia entre los participantes. Esto es a causa de la falta de conocimiento de los procesos de mediación y uso de la inteligencia emocional como herramienta de gestión para los conflictos. La falta de imparcialidad y de las diferentes cualidades que se deben tener en el proceso de mediación, conllevan a que el conflicto continúe, impidiendo crear un marco que facilite la comunicación entre las partes y la transformación del conflicto.

Los conflictos son inherentes al ser humano, la transformación de un orden social a través de la historia se ha dado por medio de la presencia de conflictos que en gran mayoría han desencadenado acciones violentas, sin embargo, no se debe tener una concepción negativa de los conflictos, por el contrario, la presencia de un conflicto puede significar la transformación positiva de situaciones que generan malestar a nivel interpersonal o intrapersonal, lo importante es la asertividad para utilizar procesos de reconciliación y estados de igualdad entre las partes.

Es importante aclarar que las emociones no son un factor negativo en los conflictos o en las relaciones interpersonales, por el contrario las emociones tienen funciones adaptativas, sociales y motivacionales, sin embargo la poca capacidad en el control de las emociones genera respuestas poco adaptativas en la funcionalidad de las personas tanto a nivel grupal como individual.

Con los resultados obtenidos a través de la investigación, se logró recopilar información que permitió el diseño de una cartilla psicoeducativa, con el objetivo de aportar a futuro soluciones adaptativas a los problemas vecinales y promover el conocimiento y uso de la inteligencia emocional como estrategia de afrontamiento para la gestión de conflictos.

Por último, las personas no tienen conocimiento ni procesos de aprendizaje para el desarrollo de la inteligencia emocional, posiblemente por factores socioculturales. Si se tomara el desarrollo de la inteligencia emocional como programa en el sistema de educación, en las familias durante el proceso de crianza y a nivel social como una cultura, se podría transformar la manera en que se perciben los conflictos y por ende dar mejores soluciones y gestiones a estos.

Bibliografía

Acosta, A. (2004). Regulación de conflictos y sentimientos. Recuperado el 30 de enero del 2017. Disponible en http://wdb.ugr.es/~eirene/wpcontent/files/publicaciones/ColeccionEirene/eirene_manual/Regulacion_de_Conflictos_y_Sentimientos.pdf.

Alcaldía de Villa del Rosario - Norte de Santander, población del municipio y orden geográfico. Recuperado el 12 de octubre del 2017. Disponible en <http://www.villadelrosario-nortedesantander.gov.co>.

Algarra, E. Barceló, J. Femenía, P. (2014) *Mediación y conflicto vecinal: una nueva metodología en el aprendizaje del régimen jurídico de la propiedad horizontal*. Universidad de Alicante. Recuperado el 04 de julio del 2017. Disponible en <https://web.ua.es/va/ice/jornadas-redes-2014/documentos/comunicacions-posters/tema-2/392329.pdf>.

Arnoletto, E. (2013). Los conflictos en los procesos sociales. Recuperado el 15 de marzo del 2018. Disponible en <http://www.eumed.net/libros-gratis/2013b/1346/index.htm>

Beltrán, Segura, & Exposito. (2015). *El perdón ante transgresiones en las relaciones interpersonales*. Recuperado el 06 de julio del 2018. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/1798/179840290002.pdf>

Bericat, E. (2012). Emociones. Recuperado el 14 de junio del 2018. Disponible en <http://www.sagepub.net/isa/resources/pdf/Emociones.pdf>

Berkowitz, (1996). Citado en Carrasco y Gonzales (2006). *Aspectos conceptuales de la agresión: definición y modelos explicativos*. Recuperado el 05 de agosto del 2018. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/3440/344030758001.pdf>

Bisquerra, R. (2017). *La inteligencia emocional según Salovey y Mayer*. Recuperado el 10 de febrero del 2017. Disponible en <http://www.rafaelbisquerra.com/es/inteligencia-emocional/inteligencia-emocional-segun-salovey-mayer.html>.

Bisquerra, R. (2003). *Educación emocional y competencias básicas para la vida*. Recuperado en 21 de julio del 2018. Disponible en <http://revistas.um.es/rie/article/viewFile/99071/94661>

Bonilla, G. (1998). Citado en Fuquen, M. (2003). *Los conflictos y las formas alternativas de resolución*. Recuperado el 22 de junio del 2018. Disponible en <http://revistatabularasa.org/numero-1/Mfuquen.pdf>

Blake y Mouton. (1964). Citando en Montes, C. Rodriguez, D. y Srrrano, G. (2014). *Estrategias de manejo de conflicto en clave emocional*. Recuperado el 20 de febrero del 2018. Disponible en http://scielo.isciii.es/pdf/ap/v30n1/psicologia_social2.pdf

Bustelo. (2002). Citado en Mazo (2013). *La mediación como herramienta de la justicia restaurativa*. Recuperado el 15 julio del 2018. Disponible en <http://www.scielo.org.co/pdf/ojum/v12n23/v12n23a07.pdf>

Burguet. (1999). Citado en De Souza (2009). Una mirada genérica de los conflictos. Recuperado el 03 de marzo del 2017. Disponible en www.eumed.net/rev/cccss/04/lb.htm

Caballero, A. (2002). *El conflicto interpersonal como oportunidad para el aprendizaje*. Recuperado el 24 de junio del 2018. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/268/26812101.pdf>

Calderón, P. (2009). *Teoría de conflictos de Johan Galtung*. Recuperado el 03 de julio del 2018. Disponible en https://www.ugr.es/~revpaz/tesinas/rpc_n2_2009_dea3.pdf

Caicedo, J. Veru, L. (2015). *Inteligencia emocional y su influencia en la solución de conflictos familiares en madres cabezas de familia de la comuna 12 de Ibagué*. Universidad Nacional Abierta y a Distancia. Colombia. Recuperado el 04 de julio del 2017. Disponible en <https://core.ac.uk/download/pdf/47279844.pdf>.

Caridad, M. (2003). *Inteligencia emocional: estudiando otras perspectivas*. Recuperado el 13 de julio del 2018. Disponible en <https://es.scribd.com/document/381906006/INTELIGENCIA-EMOCIONAL-ESTUDIANDO-OTRAS-PERSPECTIVAS-pdf>

Cano & Zea (2012). *Manejar las emociones, factor importante en el mejoramiento de la calidad de vida*. Recuperado el 30 de junio del 2018. Disponible en <http://revistalogos.policia.edu.co/index.php/rlct/article/viewFile/169/180>

Casadiego, J. Martínez, C. Riatiga, A. Vergara, E. (2015). *Habilidades de comunicación asertiva como estrategia en la resolución de conflictos familiares que permite contribuir al desarrollo humano integral en la familia*. Universidad nacional abierta y a distancia. Colombia. Recuperado el 04 de julio del 2017. Disponible en <https://core.ac.uk/download/pdf/47279809.pdf>.

Casado, F. Modelo de afrontamiento de Lazarus como heurístico de las intervenciones psicoterapéuticas. *Servicio Andaluz de Salud*. Recuperado el 02 de Diciembre de 2013, en http://www.cop.es/delegaci/andocci/files/contenidos/VOL20_3_5.pdf.

Castellanos, V. (2015). *Conflictos interpersonales. Tendencias actuales en su manejo y solución*. Recuperado el 29 de mayo del 2018. Disponible en <http://revistas.ujat.mx/index.php/perfiles/article/viewFile/1041/910>

Catell. (1890). Citado en Trujillo & Rivas. (2005). *Orígenes, evolución y modelos de inteligencia emocional*. Recuperado el 21 de junio del 2018. Disponible en <http://www.redalyc.org/html/818/81802502/>

Cevallos, P. Pita, C. (2011). *La mediación comunitaria como método alternativo de solución de conflictos y su incidencia en barrios marginales del cantón la libertad para el*

periodo 2011. Universidad estatal península de santa Elena. Ecuador. Recuperado el 04 de julio del 2017. Disponible en <http://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/504/1/LA%20MEDIACI%C3%93N%20COMUNITARIA.pdf>.

Contini, G. Coronel, P. Levin, M. Estévez, S. (2003). Estrategias de afrontamiento, bienestar psicológico y factores de protección de la salud del adolescente: Un estudio preliminar. *Revista iberoamericana de diagnóstico y evaluación psicológica*. RIDEP · Vol. 16 · N°2 · 2003.

DANE. (2017). *cifras de desempleo en Colombia*. Recuperado el 02 de agosto. Disponible en <https://www.dinero.com/economia/articulo/desempleo-en-2017-colombia-dane/254707>

Delgado, A. (2011). *La mediación social e intercultural en espacios públicos. Investigación curso en mediación social e intercultural*. Recuperado el 21 de junio del 2018. Disponible en <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4051773.pdf>

Delgado, G. Soledad, M. García, G. Gómez, M. Gómez, M. Sánchez, R. Del Henar, P. (2016) *Bienestar emocional*. Recuperado el 10 de diciembre del 2016, disponible en <https://books.google.com.co/books?id>.

De león, N (2012) *Relación entre inteligencia emocional y estrategias de manejo de conflictos en una empresa de la ciudad de Guatemala que brinda servicios de*

comercio internacional. (Trabajo de grado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

De Souza, L. (2009). *Una mirada genérica de los conflictos. Contribución a las ciencias sociales*. Recuperado el 28 de noviembre del 2016, recuperado de <http://www.eumed.net/rev/cccss/04/lb.htm>.

Díaz, Jiménez y Abascal. (2004). Citado en Figueroa, M. Cohen, S. (2011). *Estrategias y estilos de afrontamiento del estrés en adolescentes*. Recuperado el 15 de enero de 2017, en www.psicologia.unt.edu.ar/index.php?option=com_docman

Entelman, R. (2005). *Teoría de conflictos, hacia un nuevo paradigma*. Recuperado el 22 de junio del 2018. Disponible en <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=67615>

Everly. (1989). Citado en Figueroa, M. Cohen, S. (2011). *Estrategias y estilos de afrontamiento del estrés en adolescentes*. Recuperado el 15 de enero de 2017, en www.psicologia.unt.edu.ar/index.php?option=com_docman

Fernández, A. (1997). Citado en Figueroa, M. Cohen, S. (2011). *Estrategias y estilos de afrontamiento del estrés en adolescentes*. Recuperado el 15 de enero de 2017, en www.psicologia.unt.edu.ar/index.php?option=com_docman

Fernández, L. (2001). Citado en Figueroa, Contini, Lancuza, Levin, & Estevez.(2005). *Las estrategias de afrontamiento y su relación con el nivel de bienestar psicológico. Un*

estudio con adolescentes de nivel socioeconómico bajo de Tucumán (Argentina).

Recuperado el 20 de agosto del 2017. Disponible en http://www.um.es/analesps/v21/v21_1/08-21_1.pdf

Fernández, P. Extremera, N. (2009). *La Inteligencia Emocional y el estudio de la felicidad*

Recuperado el 15 de septiembre del 2016 en http://emotional.intelligence.uma.es/documentos/PDF35estudio_felicidad.pdf.

Figueroa, Contini, Lancuza, Levin, & Estevez. (2005). *Las estrategias de afrontamiento y su*

relación con el nivel de bienestar psicológico. Un estudio con adolescentes de nivel socioeconómico bajo de Tucumán (Argentina). Recuperado el 20 de agosto del 2017.

Disponible en http://www.um.es/analesps/v21/v21_1/08-21_1.pdf

Figueroa, M. Cohen, S. (2011). *Estrategias y estilos de afrontamiento del estrés en*

adolescentes. Recuperado el 15 de enero de 2014, en www.psicologia.unt.edu.ar/index.php?option=com_docman

Freund, M. (1983). Citado en sayas, R. (2015). *Conflicto. Universidad de Cartagena.*

Recuperado el 10 de enero del 2017, en <https://erevistas.uc3m.es/index.php/EUNOM/article/download/2487/1371>

Frydemberg. E. (1989). Citado en Salotti, P. (2006). *Estudio sobre estrategias de*

afrontamiento y bienestar psicológico en una muestra de adolescentes de Buenos

Aires. *Universidad de Belgrano*. Recuperado el 23 de enero de 2017, en http://ub.edu.ar/investigaciones/tesinas/207_salotti.pdf

Frydenberg y Lewis. (1997). Citado en Figueroa, Contini, Lancuza, Levin, & Estevez.(2005).

Las estrategias de afrontamiento y su relación con el nivel de bienestar psicológico.

Un estudio con adolescentes de nivel socioeconómico bajo de Tucumán (Argentina).

Recuperado el 20 de agosto del 2017. Disponible en

http://www.um.es/analesps/v21/v21_1/08-21_1.pdf

Frydenberg y Lewis (1991). Citado en Salotti, P. (2006). *Estudio sobre estrategias de*

afrontamiento y bienestar psicológico en una muestra de adolescentes de Buenos

Aires. Universidad de Belgrano. Recuperado el 23 de enero de 2017, en

http://ub.edu.ar/investigaciones/tesinas/207_salotti.pdf

Fried & Schnitman (2000). *Nuevos paradigmas en la resolución de conflictos*. Recuperado

el 30 de junio del 2018. Disponible en

<http://www.dialogosproductivos.net/img/descargas/53/17042009115334.pdf>

Fuquen, M. (2003). *Los conflictos y las formas alternativas de resolución*. Recuperado el 22

de junio del 2018. Disponible en <http://revistatabularasa.org/numero-1/Mfuquen.pdf>

Gainza, E. La inteligencia emocional según Salovey y Mayer. *Centro de investigación de*

psicología aplicada latinoamericana. Recuperado el 13 de agosto del 2016, en

<http://cipal.pe/la-inteligencia-emocional-segun-salovey-y-mayer/>

García, A. (2017). *Los sentimientos y las emociones en el proceso de mediación*. Recuperado el 15 de junio del 2018. Disponible en <https://revistademediacion.com/wp-content/uploads/2017/06/Revista19-e5.pdf>

García & Giménez (2010). *La inteligencia emocional y sus principales modelos: propuesta de un modelo integrador*. Recuperado el 09 de julio del 2018. Disponible en <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3736408.pdf>

Gardner. (1983). Citado en Trujillo & Rivas. (2005). *Orígenes, evolución y modelos de inteligencia emocional*. Recuperado el 21 de junio del 2018. Disponible en <http://www.redalyc.org/html/818/81802502/>

Gargantini, Amico, Martiarena, Peralta, Garro y Greppi, (2013). *El estudio de los conflictos urbanos y el desafío de construir información para la incidencia ciudadana el caso de la red ciudadana nuestra córdoba*. Recuperado el 04 de julio del 2017, Disponible en https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099/14472/GARGANTINI_Daniela.pdf.

Gil, A. *Las emociones como dispositivo de control social*. Recuperado el 06 de julio del 2018. Recuperado en https://www.academia.edu/309221/Las_emociones_como_dispositivo_de_control_social

Girdano y Everly. (1986). Citado en Figueroa, M. Cohen, S. (2011). *Estrategias y estilos de afrontamiento del estrés en adolescentes*. Recuperado el 15 de enero de 2017, en www.psicologia.unt.edu.ar/index.php?option=com_docman

Goleman, D. (1995) *la inteligencia emocional, por qué es más importante que el cociente intelectual*. Buenos Aires, Argentina.

Goleman, D. (1995). *Inteligencia Emocional*. Recuperado el 12 de junio del 2018. Disponible en http://fcioga.org/Portals/0/Practicant/Biblioteca/Goleman.Daniel-Inteligencia_Emocional.pdf

Guayacundo, L. (2015). *Vivienda Social y Conflicto Vecinal: lo físico espacial como componente en la mitigación de conflictos en copropiedad*. Universidad nacional. Colombia. Recuperado el 04 de julio del 2017. Disponible en <http://www.bdigital.unal.edu.co/51210/1/Vivienda%20Social%20y%20Conflicto%20Vecinal.pdf>

Hall (1969). Pruitt. (1983). Pruitt y Rubin, (1986). Rahim y Bonoma, (1979). Thomas. (1976). Citando en Montes, C. Rodriguez, D. y Srrrano, G. *Estrategias de manejo de conflicto en clave emocional*. Recuperado el 20 de febrero del 2018. Disponible en http://scielo.isciii.es/pdf/ap/v30n1/psicologia_social2.pdf

Hernández, M. (2003). *La mediación en la resolución de conflictos*. Recuperado el 27 de junio del 2018. Disponible en <https://www.raco.cat/index.php/Educar/article/download/20783/20623>

Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación sexta edición*. Mexico: Mcgraw -Hill.

Hernández, R. Fernández, C. Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. Cuarta Edición. México.

Huntingford y Turner. (1987). Citado en Carrasco y Gonzales (2006). *Aspectos conceptuales de la agresión: definición y modelos explicativos*. Recuperado el 05 de agosto del 2018. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/3440/344030758001.pdf>

Lazarus, R. y Folkman, S. Citado en Solis, M. & Vidal, A. (2006). Estilos y estrategias de afrontamiento en adolescentes. *Revista de psiquiatría y salud mental hermiliovaldizan*. Recuperado el 15 de diciembre de 2017, en <http://www.hhv.gob.pe/revista/2006/3%20ESTILOS%20Y%20ESTRATEGIAS%20DE%20AFRONTAMIENTO.pdf>

Lazarus, R. y Folkman, S. (1984). Citado en Figueroa, M. Cohen, S. (2011). *Estrategias y estilos de afrontamiento del estrés en adolescentes*. Recuperado el 15 de enero de 2017, en www.psicologia.unt.edu.ar/index.php?option=com_docman

Lazarus, R. & Folkman, S. (1986). Citado en Figueroa, Contini, Lancuza, Levin, & Estevez.(2005). *Las estrategias de afrontamiento y su relación con el nivel de bienestar psicológico. Un estudio con adolescentes de nivel socioeconómico bajo de Tucumán (Argentina)*. Recuperado el 20 de agosto del 2017. Disponible en http://www.um.es/analesps/v21/v21_1/08-21_1.pdf

Leibovich, Schmidt y Marro. (2002). Citado en Figueroa, M. Cohen, S. (2011). *Estrategias y estilos de afrontamiento del estrés en adolescentes*. Recuperado el 15 de enero de 2017, en www.psicologia.unt.edu.ar/index.php?option=com_docman

León & Sierra (2008). *Desarrollo de la comprensión de las consecuencias de las emociones*. Recuperado el 17 de julio del 2018. Disponible en www.redalyc.org/pdf/805/80500103.pdf

Lidia, Jonathan, Grandinetti & De Carvalho. (2011). *Malestar contemporâneo e conflitos entre vizinhos*. Recuperado el 09 de junio del 2018. Disponible en <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/malestar/v11n3/06.pdf>

Mayer y Salovey (1997). Citadno en Fernández, P. Extremera, N. (2009). *La Inteligencia Emocional y el estudio de la felicidad* Recuperado el 15 de septiembre del 2016 en http://emotional.intelligence.uma.es/documentos/PDF35estudio_felicidad.pdf.

Mayer y Salovey (1990). Citado en Trujillo & Rivas. (2005). *Orígenes, evolución y modelos de inteligencia emocional*. Recuperado el 21 de junio del 2018. Disponible en <http://www.redalyc.org/html/818/81802502/>

Marina. (1993). Citado en Trujillo & Rivas. (2005). *Orígenes, evolución y modelos de inteligencia emocional*. Recuperado el 21 de junio del 2018. Disponible en <http://www.redalyc.org/html/818/81802502/>

Martínez & París (2006). *Nuevas formas de resolución de conflictos: transformación, empoderamiento y reconocimiento*. Recuperado el 12 de julio del 2018. Disponible en <http://www.scielo.br/pdf/rk/v9n1/a03v9n1.pdf>

Martínez & Sánchez. (2014). *Valoración de situaciones-estímulo que generan enojo en diferentes relaciones interpersonales*. Recuperado el 25 de junio del 2018. Disponible en <http://www.scielo.org.co/pdf/rcps/v23n1/v23n1a11.pdf>

Mazo, H. (2013). *La mediación como herramienta de la justicia restaurativa*. Recuperado el 15 julio del 2018. Disponible en <http://www.scielo.org.co/pdf/ojum/v12n23/v12n23a07.pdf>

Medicina Legal (2017). Citado en El Tiempo (2017), *Riñas en Colombia dejan cinco veces más muertos que la guerra*, recuperado el 05 de agosto del 2017, disponible en <http://www.eltiempo.com/justicia/delitos/cifras-de-violencia-en-colombia-en-2017-108130>

Mestre & Guil. (2012). *La regulación de las emociones*. Recuperado el 25 de junio del 2018.

Disponible en

https://www.researchgate.net/profile/Jose_Mestre2/publication/309428224_La_Regulacion_de_Emociones_Una_via_para_la_Adaptacion/links/58106f2908aee15d49136c54/La-Regulacion-de-Emociones-Una-via-para-la-Adaptacion.pdf

Mestre, Brackett & Guil (2014). *Inteligencia emocional: definición, evaluación y aplicaciones desde el modelo de habilidades de mayer y salovey*. Recuperado el 22

de junio del 2018. Disponible en

https://www.academia.edu/19301842/INTELIGENCIA_EMOCIONAL_DEFINICION_Y_APLICACIONES_DESDE_EL_MODELO_DE_HABILIDADES_DE_MAYER_Y_SALOVEY

Molinares, V. (2005). *Los imaginarios sociales sobre el conflicto social y la forma como lo solucionan los pobladores del barrio la paz en Barranquilla*. Recuperado el 30 de

julio del 2018. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/851/85102404.pdf>

Molinero, C. (2015). *Análisis psicométrico de la prueba de evaluación de solución de conflictos interpersonales (esci)*. Universidad de Granada. España. Recuperado el 04

de julio del 2017. Disponible en <https://hera.ugr.es/tesisugr/24870304.pdf>.

Montes, C. Rodríguez, D. y Srrrano, G. *Estrategias de manejo de conflicto en clave emocional*. Recuperado el 20 de febrero del 2018. Disponible en

http://scielo.isciii.es/pdf/ap/v30n1/psicologia_social2.pdf

Moreno & Vilarrasa (2010). *Conflictos y emociones: un aprendizaje necesario*. Recuperado el 20 de junio del 2018. Disponible en http://ateneu.xtec.cat/wikiform/wikiexport/_media/materials/jornades/jt101/bloc1/conflictos_emociones.pdf

Mirabal, D. (2003). *Técnicas para manejo de conflictos, negociación y articulación de alianzas efectivas*. Recuperado el 10 de julio del 2018. Disponible en www.redalyc.org/articulo.oa?id=55501005

Muldoon. (1998). citado en De Souza (2009). Una mirada genérica de los conflictos. Recuperado el 03 de marzo del 2017. Disponible en www.eumed.net/rev/cccss/04/lb.htm

Navarro, R. (2007). *Análisis de los conflictos en las comunidades de vecinos. Aspectos jurídicos para mediadores*. Recuperado el 03 de julio del 2018. Disponible en <https://eprints.ucm.es/7776/1/conflictosvecinalesymediacion.pdf>

Olson y Mc Cubbin (1989). Citado en Figueroa, Contini, Lancuza, Levin, & Estevez.(2005). *Las estrategias de afrontamiento y su relación con el nivel de bienestar psicológico. Un estudio con adolescentes de nivel socioeconómico bajo de Tucumán (Argentina)*. Recuperado el 20 de agosto del 2017. Disponible en http://www.um.es/analesps/v21/v21_1/08-21_1.pdf

Orte, Ballester & Oliver (2004). *Estrategias para la resolución de conflictos*. Recuperado el 24 de junio del 2018. Disponible en https://www.researchgate.net/publication/28065126_Estrategias_para_la_resolucion_de_conflictos

Pena, M. Extremera, N. Rey, L. (2011). *El papel de la inteligencia emocional percibida en la resolución de problemas sociales en estudiantes adolescentes*. Recuperado el 04 de julio del 2017. Disponible en <http://emotional.intelligence.uma.es/documentos/15-Pena2011Papel.pdf>.

Páez & Vergara. (1992). *Conocimiento social de las emociones: evaluación de la relevancia teórica y empírica de los conceptos prototípicos de cólera, alegría, miedo y tristeza*. Recuperado el 15 de junio del 2018. Disponible en <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/122590.pdf>

Pérez, J. (2015). *Cultura de paz y resolución de conflictos: la importancia de la mediación en la construcción de un estado de paz*. Recuperado el 08 de octubre del 2017. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/461/46139401006.pdf>

Piqueras, Ramos, Martínez & Oblitas. (2010). *Emociones negativas y salud*. Recuperado el 03 de julio del 2018. Disponible en publicaciones.konradlorenz.edu.co/index.php/sumapsi/article/view/136/146

Redorta, J. (2004). *Como analizar los conflictos*. Recuperado el 20 de junio del 2018.

Disponible en <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=253705>

Restrepo, B. (2011). *La conciliación como solución de conflictos*. Recuperado el 14 de

junio del 2018. Disponible en

<https://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/red/article/viewFile/11383/10>

397

Piqueras, Ramos, Martínez & Oblitas. (2009). Emociones negativas y su impacto en la salud

mental y física. Recuperado el 30 de junio del 2018. Disponible en

www.redalyc.org/articulo.oa?id=134213131007

Rizo, S. (2013). *La institucionalización de la mediación como método alternativo de solución*

de conflictos aplicado por miembros de la comunidad en asuntos de pequeñas causas

como expresión de la democracia participativa creación de centros de atención

comunitaria en los barrios periféricos de Bucaramanga y Floridablanca en el

departamento de Santander. Universidad industrial de Santander. Colombia.

Recuperad el 04 de julio del 2017. Disponible en

<http://tangara.uis.edu.co/biblioweb/tesis/2013/148532.pdf>.

Rozenblum, H. (1997). Citado en De Souza. (2009). *Una mirada genérica de los conflictos*.

Contribución a las ciencias sociales. Recuperado el 28 de noviembre del 2016,

recuperado de <http://www.eumed.net/rev/cccss/04/lsb.htm>.

Roback y Kierman, (1990). Citado en Trujillo & Rivas. (2005). *Orígenes, evolución y modelos de inteligencia emocional*. Recuperado el 21 de junio del 2018. Disponible en <http://www.redalyc.org/html/818/81802502/>

Robles, O. *La psicofisiológica de la emoción*. Recuperado el 03 de julio del 2018. Disponible en <https://revistas.unal.edu.co/index.php/psicologia/article/view/32388/32399>

Rodríguez, G. (2015). *La función social de la dimensión emocional en el conflicto comunitario: entre la envidia, la desigualdad y las relaciones de poder*. Recuperado el 01 de julio del 2018. Disponible en <http://www.scielo.org.mx/pdf/ecm/v46/0185-2574-ecm-46-00167.pdf>

Salotti, P. (2006). Estudio sobre estrategias de afrontamiento y bienestar psicológico en una muestra de adolescentes de Buenos Aires. *Universidad de Belgrano*. Recuperado el 23 de enero de 2017, en http://ub.edu.ar/investigaciones/tesinas/207_salotti.pdf

Sandoval, K. Prudencio, C. *El papel del policía como mediador en los conflictos vecinales*. Recuperado el 04 de julio del 2017. Disponible en https://www.uaeh.edu.mx/cexticea/memorias/mesas_de_trabajo/Implicaciones_del_Delito_en_el_Desarrollo_Comercial_de_Hidalgo/Karla_Miriam_Sandoval_Monjarr ez/CNE050.pdf.

Sierra, R. Macana, N. Cortés, C. *Violencia Intrafamiliar* (2006). *Instituto de medicina legal*. Recuperado el 29 de mayo del 2017. En

<http://www.medicinalegal.gov.co/documents/10180/33850/9+Violenciaintrafamiliar.pdf/10708fa9-efb1-4904-a9e6-36377ca8a912>.

Silva, G. (2008). *La teoría del conflicto*. Recuperado el 05 de junio del 2018. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/876/87602203.pdf>

Solis, M. & Vidal, A. (2006). Estilos y estrategias de afrontamiento en adolescentes. *Revista de psiquiatría y salud mental hermiliovaldizan*. Recuperado el 15 de diciembre de 2017, en <http://www.hhv.gob.pe/revista/2006/3%20ESTILOS%20Y%20ESTRATEGIAS%20DE%20AFRONTAMIENTO.pdf>

Sternberg. (1997). Citado en Trujillo & Rivas. (2005). *Orígenes, evolución y modelos de inteligencia emocional*. Recuperado el 21 de junio del 2018. Disponible en <http://www.redalyc.org/html/818/81802502/>

Suarez. (2003). Citado en Mazo (2013). *La mediación como herramienta de la justicia restaurativa*. Recuperado el 15 julio del 2018. Disponible en <http://www.scielo.org.co/pdf/ojum/v12n23/v12n23a07.pdf>

Suso, F. *Análisis de conflictos y estrategias básicas de afrontamiento*. Recuperado el 02 de julio del 2018. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/2972/297224996002.pdf>

Suso, F. *Tipos y fuentes de conflicto*. Recuperado el 03 de julio del 2018. Disponible en https://www.academia.edu/12121612/Gesti%C3%B3n_de_Conflictos_VI_Tipos_de_conflictos?auto=download

Tamayo, G. (2001). *Diseños muestrales en la investigación*. Recuperado el 37 de julio del 2018. Disponible en <https://revistas.udem.edu.co/index.php/economico/article/view/1410/1467>

Thorndike. (1920). Citado en Trujillo & Rivas. (2005). *Orígenes, evolución y modelos de inteligencia emocional*. Recuperado el 21 de junio del 2018. Disponible en <http://www.redalyc.org/html/818/81802502/>

Trujillo & Rivas. (2005). *Orígenes, evolución y modelos de inteligencia emocional*. Recuperado el 21 de junio del 2018. Disponible en <http://www.redalyc.org/html/818/81802502/>

Urloste, F. (2015). *Los conflictos de la vida cotidiana y los derechos humanos*. Recuperado el 01 de julio del 2018. Disponible en <http://revista.fder.edu.uy/index.php/rfd/article/view/391/431>

Vázquez, Valverde, López & Ring. *Estrategias de afrontamiento*. Recuperado el 02 de julio del 2018. Disponible en <http://www.psicosocial.net/grupo-accion-comunitaria/centro-de-documentacion-gac/psiquiatria-psicologia-clinica-y-psicoterapia/trauma-duelo-y-culpa/94-estrategias-de-afrontamiento/file>

Vinyamata, E. (1999). Citado en De Souza (2009). Una mirada genérica de los conflictos.

Recuperado el 03 de marzo del 2017. Disponible en www.eumed.net/rev/cccss/04/lb.htm

Villamediana, Donado & Zerpa. (2015). *Estilos de manejo de conflictos, inteligencia emocional y desarrollo moral*. Recuperado el 25 de junio del 2018. Disponible en <http://www.scielo.org.co/pdf/diem/v13n1/v13n1a05.pdf>

Villeneuve, I. *Bases neurobiológicas de la conducta humana. El juego entre el cerebro instintivo-emocional y el cerebro racional*. Recuperado el 09 de junio del 2018. Disponible en <http://scielo.isciii.es/pdf/pap/v18n70/1139-7632-pap-70-18-00085.pdf>

Wieviorka, M. (2010). *El conflicto social*. Recuperado el 15 de junio del 2018. Disponible en <http://www.sagepub.net/isa/resources/pdf/Social%20Conflict%20%20Spanish.pdf>

Apéndice C

Entrevista Semiestructurada

Muy buenos días, en primer lugar, quiero agradecerle nuevamente por su colaboración frente a la realización de esta entrevista y recordarle que la información que abordemos durante la misma es de carácter confidencial y solo será presentada de forma general con fines netamente académicos. El objetivo de esta entrevista es explorar cómo fue la manera en que afronto el conflicto con su vecino.

¿Tiene usted alguna duda o inquietud antes de iniciar? Bien, considerando lo anterior daremos inicio a la entrevista.

Formato de preguntas a los participantes

Preguntas Guía

1. ¿Por qué se presentó el conflicto o problema con sus vecinos?
2. ¿El conflicto o problema trajo como resultado violencia física o verbal por parte suya o de su vecino?
3. ¿Qué tipo de emoción experimento durante el conflicto o problema (tristeza, rabia, alegría, miedo)?
4. ¿Cómo fue su comportamiento durante el conflicto o problema (manoteo, grito, le pego a algún objeto, a la persona, corrió, etc)?
5. ¿Qué pensamiento tenía en su mente mientras transcurría el conflicto o problema?
6. ¿En el momento de presentar el conflicto o problema se encontraba en buen estado de salud?

7. ¿Cuándo se presentó el conflicto o problema sentía que tenía la razón y que por tal razón tenía que confrontar a su vecino y así resolver el conflicto?
8. ¿En el momento de conflicto o problema tuvo apoyo de otras personas para resolver el conflicto?
9. ¿Para resolver el conflicto o problema usted planificó algún tipo de estrategia para su solución o sintió que quería escapar del mismo?
10. ¿Durante el conflicto o problema sintió que usted tenía culpa para que este conflicto se presentara?
11. ¿Durante el problema o conflicto sintió que podía manejar la situación y controlarse a sí mismo y poder dar una solución positiva al conflicto?
12. ¿Durante el conflicto o problema tuvo en cuenta las emociones y sentimientos de la otra persona?
13. ¿Sintió que durante el conflicto o problema estaba bajo una emoción (¿alegría, miedo, ira, miedo y que por eso no podía pensar de una manera más razonable?
14. ¿En el momento del conflicto o problema cree que estuvo abierto a entender las emociones de la otra persona e intento calmarlo y tranquilizar para terminar el conflicto?

Apéndice D

Grupo Focal

Muy buenos días para todos, de antemano les quiero dar la bienvenida a este encuentro, agradeciéndoles por su colaboración, que resulta de gran valor para esta investigación. Les quiero recordar que la información que sea compartida en esta mañana es de carácter confidencial, y solo será utilizada con fines académicos exponiendo los resultados de manera general. Antes de iniciar me presentare nuevamente, mi nombre es Jhonattan Zapata Garzón, estudiante de la maestría en Paz, Desarrollo y Resolución de conflictos de la Universidad de Pamplona y soy el responsable de esta investigación; que tiene como objetivo explorar cómo fue la manera en que afrontaron el conflicto con su vecino. Me gustaría que todos se presentaran muy brevemente, mencionando su nombre y edad, Bien ahora que todos nos conocemos iniciaremos con el grupo de enfoque, les formularé algunas preguntas relacionadas con el tema central. La idea es que cada uno pueda participar de manera espontánea y que esta actividad no se convierta en un simple interrogatorio. Ninguna respuesta es incorrecta, ya que todos pensamos diferente.

Cada uno de ustedes puede aportar sus comentarios u opiniones frente a cada pregunta y frente a las respuestas de sus compañeros. Todos tendrán la oportunidad de expresarse, pero para ello seguiremos ciertas reglas de participación. En primer lugar, se respetarán las opiniones de cada uno, aun cuando no estemos de acuerdo con ellas y en segundo lugar cuando alguien quiera hablar levantará la mano y yo le asignare su turno, si algún compañero está hablando esperaremos a que termine. Todas las preguntas del grupo de enfoque se hacen con la intención de poder socializar distintas experiencias de vida entre los participantes.

Formato de preguntas grupo focal

Preguntas Guía

1. ¿Creen que el motivo del conflicto o problema fue por causa de la incomprensión en la forma como vive y actúa su vecino?
2. ¿Cree usted que el problema o conflicto siguió su curso debido a que usted solo quería oponerse a la posición de la otra persona sin tener en cuenta una posible culpabilidad de su parte?
3. ¿Tuvo en algún momento una buena relación o interacción con la persona con la que presento el conflicto?
4. ¿Tuvo algo que ver la condición económica, social, política, religiosa u otra ideología por parte de la otra persona para crear en usted algún tipo de emoción que causara o precipitara el conflicto?
5. ¿Sintió algún tipo de emoción gratificante cuando finalizó el conflicto?
6. ¿Antes de que se generará o se presentará la causa del conflicto que tipo de emoción sentía por su vecino (ira, miedo, asco, felicidad, tristeza)?
7. ¿En algún momento del conflicto intento solucionarlo de manera que no generara consecuencias negativas para ninguna de las partes?
8. Ahora que esta distanciado del conflicto, ¿cuál cree que debió ser la mejor manera de resolver el conflicto o problema? ¿O siente que la forma en que lo resolvió el en su momento fue la más indicada?

Apéndice E

Tabla del análisis documental

Autor	Título	Páginas	Año	País
Josep Redorta	Como analizar los conflictos.	12-13-14	2004	España
Fernando Urloste Braga	Los conflictos de la vida cotidiana y los derechos humanos	234-249	2015	Uruguay
Lidia, Jonathan, Grandinetti & de Carvalho	Malestar contemporâneo e conflitos entre vizinhos.	1137	2011	Brasil
Viviana Castellanos Suárez.	Conflictos interpersonales. Tendencias actuales en su manejo y solución.	180-181	2015	México
Amparo Caballero González.	El conflicto interpersonal como oportunidad para el aprendizaje.	11	2002	España
Ruth Navarro Costa,	Análisis de los conflictos en las comunidades de vecinos. Aspectos jurídicos para mediadores.	03-04	2007	España
Francisco Javier Suso Alea.	Tipos y fuentes de conflicto.	1-2-6-7-8		España
Viridiana Molinares Hassan.	Los imaginarios sociales sobre el conflicto social y la forma como lo solucionan los pobladores	108-109-112	2005	Colombia

	del barrio la paz en Barranquilla.			
Eduardo Jorge Arnoletto	Los conflictos en los procesos sociales.	19-20-21-23-29	2013	Argentina
María Elina Fuquen Alvarado	Los conflictos y las formas alternativas de resolución.	266-267-268-273	2003	Colombia
Michel Wieviorka	El conflicto social.	03-05	2010	Francia
Germán Silva García	La teoría del conflicto. Un marco teórico necesario.	32-34-36-37-39	2008	Colombia
Percy Calderón Concha.	Teoría de conflictos de Johan Galtung.	09-10-11	2009	España
Remo. F. Entelman	Teoría de conflictos, hacia un nuevo paradigma	78-79-80-81-107-108-109	2005	España
María Elina Fuquen Alvarado	Los conflictos y las formas alternativas de resolución	268-269-270	2003	Colombia
Josep Redorta	Cómo analizar los conflictos.	22-23	2011	España
José Benito Pérez Saucedá	Cultura de paz y resolución de conflictos: la importancia de la mediación en la construcción de un estado de paz.	114-115-116-117	2015	México
Vázquez, Valverde, López & Ring.	Estrategias de afrontamiento.	427-429-430		México
Beltrán, Segura, & Exposito	El perdón ante transgresiones en las relaciones interpersonales.	72	2015	España
Orte, Ballester & Oliver	Estrategias para la resolución de conflictos.	02	2004	España

Francisco Javier Suso Alea	Análisis de conflictos y estrategias básicas de afrontamiento.	02-03-04		España
Beltrán de Jesús Restrepo Arredondo	La conciliación como solución de conflictos.	170	2011	Colombia
Ana Delgado Aguiar	La mediación social e intercultural en espacios públicos. Investigación curso en mediación social e intercultural.	1055-1056-1058	2011	España
Manuel de Armas Hernández	La mediación en la resolución de conflictos.	126-127-128-129-135	2003	España
María Elina Fuquen Alvarado	Los conflictos y las formas alternativas de resolución	274-275-276-277	2003	Colombia
Héctor Mauricio Mazo Álvarez	La mediación como herramienta de la justicia restaurativa	102-103-109-110-111	2013	Colombia
Martínez & París	Nuevas formas de resolución de conflictos: transformación, empoderamiento y reconocimiento.	31-32-33-34	2006	España
Dora Fried Schnitman	Nuevos paradigmas en la resolución de conflictos.	22-23-24-30-31-34	2000	Argentina
Josep Redorta	Gestión de conflictos, lo que necesita saber.	22-24-67-91	211	España
Daniel Mirabal	Técnicas para manejo <i>de conflictos, negociación y articulación</i>	54-55-56-59-60-69-70	2003	Venezuela

	<i>de alianzas efectivas.</i>			
Inés Merino Villeneuve Pediatra	Bases neurobiológicas de la conducta humana. El juego entre el cerebro instintivo-emocional y el cerebro racional.	87-88-89	2016	España
Daniel Goleman	Inteligencia Emocional.	09-10-11	1995	Estados Unidos
León & Sierra	Desarrollo de la comprensión de las consecuencias de las emociones.	36-37	2008	Colombia
Rafael Bisquerra Alzina	Educación emocional y competencias básicas para la vida.		2003	España
Piqueras, Ramos, Martínez & Oblitas	Emociones negativas y su impacto en la salud mental y física.	87-92	2009	España
Montes, Rodríguez & Serrano	Estrategias de manejo de conflicto en clave emocional.	238-239	2014	España
Fernández & Extremera	La Inteligencia Emocional y el estudio de la felicidad.	91	2009	España
Moreno & Vilarrasa	Conflictos y emociones: un aprendizaje necesario.	06-07-08-09-10	2010	España
Paez & Vergara	Conocimiento social de las emociones: evaluación de la relevancia teórica y empírica de los conceptos prototípicos de cólera, alegría, miedo y tristeza.	30-31-32	1992	España

Piqueras, Ramos, Martínez & Oblitas	Emociones negativas y salud.	35-36-37-38-41-42-47-48	2010	España
Eduardo Bericat	Emociones.	04-07-09	2012	España
Martínez & Sánchez	Valoración de situaciones-estímulo que generan enojo en diferentes relaciones interpersonales.	164-165	2014	México
Villamediana, Donado & Zerpa	Estilos de manejo de conflictos, inteligencia emocional y desarrollo moral.	75-76-77	2015	Venezuela
María Caridad García	Inteligencia emocional: estudiando otras perspectivas.	144-145-146-147	2003	Colombia
Mestre & Guil	La regulación de las emociones.	16-19-54-55	2012	España
García & Giménez	La inteligencia emocional y sus principales modelos: propuesta de un modelo integrador	44-45-46-47-49	2010	España
Gil Juárez, A.	Las emociones como dispositivo de control social	144-145-146		España
Alicia García Herrera	Los sentimientos y las emociones en el proceso de mediación	02-04-05-06	2017	España
Cano & Zea	Manejar las emociones, factor	60-61-64	2012	Colombia

	importante en el mejoramiento de la calidad de vida			
Mestre, Brackett & Guil	Inteligencia emocional: definición, evaluación y aplicaciones desde el modelo de habilidades de Mayer y Salovey.	5-6-7-8-9-10-11-12-13-14-15-16-17-18-18-20-21-22-23-24	2014	España- Estados Unidos
Trujillo & Rivas	Orígenes, evolución y modelos de inteligencia emocional.	11-12-13	2005	Colombia
Oswaldo Robles	La psicofisiológica de la emoción	05-08-09-10-11		México
Gabriela Eugenia Rodríguez Ceja	La función social de la dimensión emocional en el conflicto comunitario: entre la envidia, la desigualdad y las relaciones de poder	170-171	2015	México