

Universidad de Pamplona  
Facultad de Salud  
Departamento de Psicología



Comunicación asertiva como estrategia de mediación en la resolución de conflictos  
escolares.

Joselin Alexandra Vargas Cano

Natalia Carolina Mantilla Ruiz

San José Cúcuta

II – 2019

Universidad de Pamplona  
Facultad de Salud  
Departamento de Psicología



Comunicación asertiva como estrategia de mediación en resolución de conflictos  
escolares.

Joselin Alexandra Vargas Cano

Natalia Carolina Mantilla Ruiz

Tutor

Jonathan Zapata

San José Cúcuta

II- 2019

## Tabla de contenido

Abstract .....	6
Resumen.....	6
Título.....	7
Introducción .....	7
Justificación .....	7
Objetivos .....	8
Objetivo general.....	8
Objetivos específicos .....	9
Formulación del problema.....	9
Pregunta problema .....	9
Planteamiento del problema.....	9
Descripción del problema .....	10
Recursos.....	11
Recursos Humanos .....	11
Recursos Institucionales .....	11
Recursos Materiales .....	12
Antecedentes nacionales .....	12
Antecedentes locales.....	15
Antecedentes internacionales.....	16
Marco teórico.....	20
Capítulo I: Resolución de conflicto .....	20
Capítulo II: Habilidades Sociales - Comunicación Asertiva .....	25
Capitulo III: Estrategias De Mediación .....	31

Metodología.....	35
Metodología de la investigación cualitativa de corte transversal .....	35
Diseño Investigación Acción Participativa.....	36
Población .....	36
Muestra .....	36
Categorías de la investigación .....	39
Categoría I. Conflicto. ....	39
Categoría II. Comunicación. ....	39
Categoría III. Comunicación asertiva. ....	39
Técnicas de evaluación .....	39
Entrevista semi-estructurada.....	40
Grupo focal. ....	40
Observación participante. ....	40
Fases de la investigación.....	40
Análisis de recolección de datos .....	41
Triangulación de Datos.....	41
Recursos.....	42
Recursos Institucionales. ....	42
Recursos Materiales. ....	42
Matriz de Análisis.....	43
Entrevista Semiestructurada .....	43

Categoría uno .....	43
Categoría dos .....	47
Categoría Tres .....	51
Grupo Focal .....	55
Observación Participante .....	64
Modelamiento .....	64
Triangulación de Datos .....	67
Categoría número uno: Conflicto .....	67
Categoría numero dos: Comunicación.....	69
Categoría número tres: Comunicación asertiva .....	71
Discusiones de los resultados .....	73
Conclusiones .....	79
Recomendaciones .....	80
Referencias.....	82

## **Abstract**

The present investigation called "Comunicación asertiva como estrategia de mediación en la resolución de conflictos" had like objective to analyze the types of communication used by high school students of the Bicentennial school for the resolution of classroom conflicts through qualitative evaluation techniques, for the design of a psychoeducational manual that promotes the use of assertive communication as a conflict resolution strategy the method: a qualitative methodology was applied, with a transversal cut, applying a investigation design action-participation with observation techniques, semi-structured interviews and focus group, with a sample of 9 high school students, the study identifies that conflicts usually be due to improper use of verbal and nonverbal communication, physical aggression and disagreements, ignorance on the part of students about what assertive communication is, and how it can be used as a mediation strategy for the resolution of school conflicts that arise, so being proposes the implementation of the piscoeducational booklet of assertive communication.

## **Resumen**

La presente investigación llamada "Comunicación asertiva como estrategia de mediación en la resolución de conflictos" tuvo como objetivo, Analizar los tipos de comunicación utilizados por los estudiantes de secundaria del colegio Bicentenario para la resolución de conflictos en el aula mediante técnicas cualitativas de evaluación, para el diseño de un manual psicoeducativo que promueva el uso de la comunicación asertiva como estrategia de resolución de conflictos. El método: se aplicó una metodología cualitativa de corte transversal, aplicando un diseño investigación acción-participativa, con técnicas de observación participante, entrevistas semiestructuradas y grupo focal, con una muestra de 9 estudiantes de secundaria, el estudio identifica que los conflictos suelen ser por un uso inadecuado de la comunicación verbal y no verbal, la agresión física, y los desacuerdos, el desconocimiento por parte de los estudiantes acerca de lo que es la comunicación asertiva, y como esta puede ser utilizada como estrategia mediación para la resolución de conflictos escolares presentados, por ello se propone la implementación de la cartilla psicoeducativa de comunicación asertiva.

## **Título**

Comunicación asertiva como estrategia de mediación en la resolución de conflictos escolares.

## **Introducción**

En la actualidad los espacios educativos se evidencian alteraciones en las dinámicas de los procesos pedagógicos, dando lugar al irrespeto por los demás, lo que conlleva a la intolerancia entre los mismo, estas son los principales actores dentro de las problemáticas, lo cuales afectan de manera directa los procesos de aprendizaje, por esta razón se pretendió implementar espacios de información que permitan mantener un funcional clima educativo.

Según los resultados obtenidos en la presente investigación se logró analizar los tipos de comunicación verbal utilizados por los estudiantes del colegio Bicentenario para la resolución de conflictos en el aula mediante técnicas cualitativas de evaluación, para el diseño del manual que promoverá el uso de la comunicación asertiva como estrategia de resolución de conflictos, de acuerdo con lo anterior, se evidencio desconocimiento de las diversas percepciones de lo que es un conflicto lleva a que los estudiantes solo tengan un concepto de lo que trata un conflicto, de allí que sus recursos a lo hora de resolverlo son limitados.

## **Justificación**

La comunicación asertiva es un tema que para los psicólogos de cualquier área o desempeño es de gran importancia, ya que esta permite una mejor comunicación en las relaciones humanas. La elección de este tema se dio a partir de la identificación de problemáticas observadas en los estudiantes del colegio Bicentenario, ya que esto impide que se genere el óptimo formativo proceso educativo para llevar a cabo el proceso de enseñanza y aprendizaje, tanto a nivel de conocimientos específicos, como de las relaciones sociales y la convivencia positiva.

Por medio de esta investigación se quiere realizar un aporte a la psicología desde el desarrollo fundamental de la comunicación asertiva en los jóvenes, a través del material psicoeducativo implementado para la aplicación de la temática, puesto que el área educativa

es un pilar que incentiva y promueve la evolución del adolescente como persona asertiva y funcional.

Se entiendo entonces, que en la actualidad los espacios educativos se evidencian alteraciones en las dinámicas de los procesos pedagógicos, dando lugar al irrespeto por los demás, lo que conlleva a la intolerancia entre los mismos, estas son las principales actrices dentro de las problemáticas, las cuales afectan de manera directa los procesos de aprendizaje, por esta razón se pretende implementar espacios de información que permitan mantener un funcional clima educativo.

De esta manera, para Guichot & Sierra (2017), la Educación Emocional resulta un elemento imprescindible para el logro de una convivencia pacífica, los alumnos y alumnas con un mayor desarrollo emocional poseen una imagen ajustada y positiva de sí mismos, tienen una mayor capacidad para resolver problemas interpersonales y son más conscientes de los estados emocionales de los demás, etc.

La interacción del ser humano con el entorno familiar, social, educativo o ambiental son los factores precisos de la formación de la personalidad y por consiguiente de su forma de vida. Esto permitirá minimizar conductas inapropiadas, que dificulten el desarrollo normal en el entorno académico.

Para los estudiantes la resolución de conflictos se podrá abordar desde un proceso creativo emocional en el cual puedan explorar sus capacidades desde un directriz como lo será la implementación de comunicación asertiva para la mediación de conflictos.

La investigación pretende generar un aporte a la población estudiantil con el fin de mejorar la solución de un conflicto basado en el uso de la comunicación asertiva en el área escolar, y eso a su vez tiene un impacto para la psicología desde el área de la emocionalidad. y también como los adolescentes se desarrollan en una sociedad la cual debería implementar comúnmente la asertividad e inteligencia emocional para disminuir las conductas conflictivas innecesarias entre los escolares.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Analizar los tipos de comunicación utilizados por los estudiantes de secundaria del colegio Bicentenario para la resolución de conflictos en el aula mediante técnicas cualitativas de

evaluación, para el diseño de un manual psicoeducativo que promueva el uso de la comunicación asertiva como estrategia de resolución de conflictos.

### **Objetivos específicos**

Determinar el predominio del conflicto en el aula de clase a través de la entrevista semiestructurada.

Identificar los conceptos de comunicación y asertividad en los estudiantes por medio de un grupo focal.

Desarrollar actividades de modelado sobre los conflictos habituales en el aula para conocer acerca el tipo de comunicación y estrategias de mediación que utilizan los estudiantes, a través de la observación participativa.

Diseñar un manual psicoeducativo que promueva el uso de la comunicación asertiva como estrategia en resolución de conflictos.

## **Formulación del problema**

### **Pregunta problema**

¿Qué tipo de comunicación utilizan Los estudiantes del colegio bicentenario en la resolución de conflictos en las aulas de clase?

### **Planteamiento del problema**

En relación con “los conflictos y la violencia en los centros escolares no suelen responder a una causa única, sino que se trata de un problema proveniente de una etiología múltiple. Se trata de una situación multicausal, producida por el entrelazado de las relaciones humanas, puesto que los problemas que mayor repercusión tienen en la vida de las personas son los más complejos y difíciles de resolver”. (Guzmán& Amador,2011, p.100).

De manera que los conflictos entre los seres humanos hacen parte de su desarrollo social y comunicativo ya que esto permite a su vez, demostrar la pluralidad de opiniones, creencias, rasgos personales característicos, que suelen estar presentes en al área escolar, lugar donde se realiza gran parte de la construcción personal y social de los jóvenes donde se pretende ayudar a conocer la manera asertiva de resolver un conflicto y emplear la mediación como estrategia principal para la misma.

Con frecuencia se puede escuchar a un número considerable de profesores, referirse a las situaciones que viven en la clase como conflictivas. Situaciones que son el producto de las relaciones mal direccionadas, por una deficiencia en la comunicación entre los propios alumnos, como en las de estos con sus profesores. En general, estos comentarios se producen entre profesores de todas las etapas educativas, aunque, quizás sean más frecuente y comentada entre los profesores de secundaria.

Se entiende, por tanto, por conflicto escolar: el desacuerdo existente entre personas o grupos en cuanto a ideas, intereses, principios y valores, dentro de la comunidad escolar, de tal manera que las partes perciben sus intereses como excluyentes, aunque puedan no serlo. Citado por Guzmán & Amador (2011).

De lo que no cabe duda es de que estas situaciones conflictivas, no resueltas adecuadamente generan un clima de insatisfacción innegable y dificultan enormemente la creación de un ambiente que favorezca la convivencia y el aprendizaje de los alumnos.

### **Descripción del problema**

La razón que radica el origen de los conflictos es la pérdida de contacto con el otro. La desconfianza, cuyo origen está muchas veces en nuestra propia incapacidad de entendimiento y empatía, es una presencia constante en el diálogo y resulta capaz de alterar la percepción, contaminando cualquier intento de conciliación.

A partir de esto se encontró un artículo donde Vásquez, C. (2016) dice que dentro del núcleo familiar ya se instalan los prejuicios y las luchas de poder. Son muchas veces tan crudas y explícitas como para imprimir en la mente de las nuevas generaciones ese patrón de conducta como el correcto, el conveniente, el ventajoso frente al resto de una sociedad con similares esquemas de conducta. De esos patrones devienen el desprecio por el otro con los consiguientes mecanismos de defensa y ataque psicológico a los cuales terminamos por acostumbrarnos como algo aceptable en nuestras relaciones interpersonales.

La falta de disciplina en el aula de clase es un factor influyente en el nivel educativo sin excepción, generado por las siguientes causas; El mal uso de la comunicación verbal es el eje principal en el momento que se presenta un conflicto, no usar las palabras adecuadas en el momento adecuado. El en el Colegio Bicentenario, la poca asertividad en la comunicación hace que en ocasiones se presenten conflictos y alteraciones en la convivencia entre los pares y con los docentes ya que los estudiantes no mantienen un regulador de emociones y suelen

expresarse de forma espontánea lo cual genera diferencias al momento de resolver un conflicto.

Con respecto a acciones como alzar la voz, hacer ademanes, gestos fuertes o bien, tener un tono de voz bajo, cruzarse de brazos, mirar al suelo son ejemplos de cómo pueden quitar valor a nuestro mensaje, es decir, nadie recordará lo se quiso decir sino cómo se dijo, la ausencia o mala proyección de una figura de autoridad, maltrato físico o psicológico por parte del ambiente familiar, desconocimiento de las reglas y normas a cumplir.

Los conflictos que se presentan en el aula de clase desestabilizan el proceso educativo y personal de maneja grupal como individual de los estudiantes. Lo que puede ocasionar una baja en el rendimiento del estudiante, ya sea en la parte académica o en la comportamental, además se resalta la importancia de las relaciones interpersonales que se dan en el aula, y como los conflictos que se presentan puede afectar la misma, generando repercusiones en el entorno donde se desarrolla el estudiante.

Es por ello que, Ruiz-Silva & Chaux, (como se citó en Erazo,O., 2017), manifiestan que es necesario utilizar estos conflictos como oportunidades para que todas las personas que conforman la comunidad educativa hagan uso del dialogo como opción para transformar las relaciones; el pensamiento crítico como un mecanismo para entender lo que ocurre; la capacidad de ponerse en los zapatos de otra persona e incluso sentir lo que está sintiendo (empatía) como una oportunidad para reconocerse y la concertación como herramienta para salvar las diferencias.

## **Recursos**

### **Recursos Humanos**

Este estudio cuenta con el requerimiento humano de los estudiantes de 11 grado del Mega colegio bicentenario, además con la previsión del Psi. Mg. Jhonattan Zapata Garzón director de esta monografía y las psicólogas en formación Natalia Carolina Mantilla Ruiz y Joselin Alexandra Vargas Cano, quienes lleva a cabo dicha investigación.

### **Recursos Institucionales**

La investigación tiene como recurso institucional al Colegio Bicentenario que fue creado en el año 2008, como resultado de un proyecto formulado por la Universidad de Pamplona en el año 2007, ante una convocatoria del MEN para organizar, como Mega colegio, una

institución que pudiera atender con calidad, desde el preescolar hasta la educación media,<sup>1</sup> a la población desplazada hacia la ciudad de Cúcuta, capital del departamento del Norte de Santander, hay que mencionar, además a la Universidad de Pamplona que nació en 1960, como institución privada, bajo el liderazgo de Presbítero José Faría Bermúdez. En 1970 fue convertida en Universidad Pública del orden departamental, mediante el decreto No 0553 del 5 de agosto de 1970 y en 1971 el Ministerio de Educación Nacional la facultó para otorgar títulos profesionales según Decreto No. 1550 del 13 de agosto, desde entonces está Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz.

### **Recursos Materiales**

Durante el proceso de investigación se necesitarán recursos materiales como el computador para poder llevar un seguimiento de la indagación y documentación, a su vez una grabadora que permitirá la recolección de la información obtenida por la entrevista semiestructurada así mismo se necesitará hojas, lapiceros y una agenda, finalmente para el traslado de las estudiantes a la institución se requiere dinero para trasportes.

### **Estado del arte**

En el estado del arte se hará un recorrido en el cual se mostrarán algunas investigaciones de tipo local, regional y nacional las cuales harán un aporte desde sus indagaciones mostrando diferentes variables que se encuentran inmersas en el conflicto escolar y como este se desarrolla en diferentes esferas.

### **Antecedentes nacionales**

Los presentes trabajos están cuitados en diferentes partes de Colombia dos de estas están se encuentran en la costera del país siendo una en barraquilla y otra en santa marta, y un último se encuentra en Cali las cuales mencionan factores relevantes con respecto al bullying y conductas agresivas entre escolares y como la creatividad es mediadora en estos procesos.

**Factores de riesgo y protectores del bullying escolar en estudiantes con bajo rendimiento de cinco instituciones educativas de santa marta, colombia. Ferrel, F., Cuan, A., Londoño, Z., Ferrel, L. (2015).**

**Resumen.** El presente artículo de investigación tiene como objetivo caracterizar factores del bullying escolar en estudiantes de 10° con bajo rendimiento, de cinco colegios del Núcleo Educativo N° 5 del Distrito de Santa Marta. El tipo de investigación es descriptiva, con diseño

transversal y se trabajó con una población de 582 estudiantes y una muestra de 186, a quienes se les aplicó la Escala MESSY (The Matson Evaluation of Social Skills in Youngsters, de Matson, Rotatori y Helsel, 1983), previa validación en población escolar para este estudio. Los datos fueron procesados mediante el SPSS 17.0v. Se halló una concentración de altos porcentajes en el rango medio de los seis factores que mide la Escala: habilidades sociales adecuadas (59 %), asertividad inadecuada (77 %), impulsividad (75 %), sobre confianza (49 %), celos/soledad (81 %), y Varios (83 %). Se concluyó que no existe bullying en esta población, pero se hallaron dos factores de riesgo: impulsividad (19 %) y soledad (16 %); y, un factor protector (habilidades sociales adecuadas, 31 %). Se recomienda aplicar programas de prevención centrados en estos tres últimos factores.

Esta investigación permite conocer los factores de riesgo y protectores que existen en el bullying, las habilidades sociales son el factor protector más relevante que los estudiantes deberían de potencializar en la institución educativa, pero también se debe tener en cuenta la red familiar y social con la cuentan los estudiantes ya que estos son su mayor red de apoyo cuando ocurre algo dentro de la institución, y en cuanto a los factores de riesgos, los resultados apuntan a variables como la impulsividad, la sobre confianza y el asertividad inadecuada; por ello se debe ser constante y evolutivos en los programas de prevención de los factores de riesgo para disminuir los conflictos escolares.

**La formación en convivencia: papel de la mediación en la solución de conflictos. (Martínez, M. 2018). Barranquilla.**

**Resumen.** La investigación busca proponer un plan de formación en convivencia que apoye la transformación de conductas agresivas en posibilidades de aprendizaje, a través de un programa de mediación escolar y proyectos pedagógicos. Método: Se aplicó una metodología cualitativa y un enfoque comprensivo-interpretativo para trabajar con el material obtenido de fuentes documentales, observación participante y entrevistas aplicadas a 28 estudiantes, 18 docentes, directivos y a la orientadora de una institución de educación pública en la ciudad de Barranquilla. Resultados: Se encontró que en el aula se generan la mayor cantidad de conflictos y que, aun cuando la institución cuenta con un comité de convivencia y la figura del mediador escolar, estos organismos no son convocados oportunamente para su solución y carecen de un plan de formación para mediadores.

Esta investigación aporta la viabilidad de aplicar estrategias de mediación, trabajo en equipo, control emocional, practica de valores y proyectos pedagógicos, ya que se regularmente estos programas los tienen establecidos en la programación de la institución no son tomados en cuenta, de debe hacer una promoción con profundidad acerca de estos programas con sentido de enseñar y fomentar la buena convivencia y de asertividad al momento de ser aplicados dentro del contexto educativo.

**Clima social familiar e impacto en el rendimiento académico de los estudiantes (Méndez y Jaimes .2018). Bogotá.**

**Resumen.** La investigación que se presenta tuvo como objetivo principal establecer la relación existente entre el clima social familiar y el rendimiento académico en un grupo de estudiantes de una institución pública y una privada de la ciudad de Bogotá. Para la realización de este estudio se trabajó la metodología cuantitativa con un diseño trasversal, donde se evaluaron a 49 estudiantes, de ambos géneros, entre edades de 13 a 17 años que cursan octavo grado, a quienes se les aplicó la escala de clima social y familiar de Moos. Los resultados de la investigación arrojaron que en ninguna de las instituciones se está presentando un grado de asociación entre el rendimiento académico y el clima social familiar, sin embargo, en la discusión se citan otros posibles factores a tener en cuenta en la investigación.

En esta investigación pretendía conocer si existe la relación entre factores familiares, sociales y el rendimiento académico y del desarrollo de la sociedad, donde se concluyó que no es unos de los factores que influye en los aspectos académicos ni tampoco las dificultades en el proceso familiar y en la crianza, por esta razón es importante para el estudio de la mediación de conflictos escolares conocer acerca de los demás componentes los cuales sí podrían tener relación en el bajo rendimiento académico.

**comunicación asertiva entre docentes y estudiantes en la institución educativa (Macías, E & Camargo, G., 2013). Bogotá.**

**Resumen:** En este trabajo de investigación se pretende establecer el estado del conocimiento alcanzado en los procesos de comunicación entre docentes y estudiantes haciendo énfasis en la comunicación asertiva. Para ello se recurrirá a realizar un análisis crítico de los aspectos antes mencionados a través del estado del arte y reconocer los diferentes aportes de investigadores en este campo. En un primer momento, se pretende hacer

una aproximación a categorías tan importantes como lo son la comunicación y la educación; entendiendo esta última como la principal mediadora de la significación. Seguidamente abordar la comunicación asertiva entendida como la habilidad para recibir y transmitir mensajes, sentimientos, propios o ajenos de una manera respetuosa y oportuna permite lograr una comunicación que favorezca las relaciones interpersonales entre docentes-estudiantes; a través de asumir una actitud crítica frente al proceso comunicativo.

Las categorías prevalentes en la investigación fueron las relaciones interpersonales, los procesos de enseñanza y la convivencia escolar, es por eso que la comunicación asertiva está relacionada directamente con la capacidad de un ser humano en comunicar sus sentimientos y pensamientos y esto se debe a la capacidad de ser creativo este es al aporte esencial de esta investigación como los alumnos encuentran los recursos para ser mediadores de conflictos.

### **Antecedentes locales**

En este apartado se tiene en cuenta las investigaciones locales y como estas se abordan desde diferentes escenarios en los cuales están presentes los estudiantes; como la relación del clima familiar, la perspectiva de los docentes hacia los alumnos y la pedagogía de la paz para un desarrollo positivo para la mediación de conflictos escolares.

**Violencia en contextos escolares: percepción de docentes sobre manifestaciones de violencia en instituciones educativas en Cúcuta-Norte de Santander. (Gamboa, Ortiz y Muñoz 2016). Cúcuta norte de Santander.**

**Resumen.** En los cuales Se muestran los resultados sobre las percepciones de 823 profesores en torno a manifestaciones de violencia en las instituciones objeto de estudio. Se utilizó como instrumento el Cuestionario de Buss y Perry (1992), adaptándose las preguntas con el propósito de fundamentar de manera válida y confiable los resultados obtenidos. Así mismo, se construyó un instrumento con preguntas de opción de respuesta múltiple para complementar la escala Likert. Los resultados muestran que los estudiantes no solo se agreden entre sí, también se evidencian agresiones entre estos y los docentes.

Es importante para la investigación saber que los conflictos más frecuentes en instituciones educativas de la ciudad de Cúcuta se dan por agresiones verbales como, colocar apodos, hablar de otros compañeros y el maltrato físico indirecto, como esconder las cosas o tomarlas sin autorización y la exclusión social donde ignoran a los compañeros o simplemente no los hacen partícipes, los conflictos no solo se generan entre estudiantes, sino

que esta falta de comunicación y recursos de mediación incorpora a los docentes y el personal a cargo de las instituciones.

**Pedagogía para la convivencia y la paz: transformaciones que experimentan los docentes cuando vivencian la formación para la convivencia y la paz. (Villamizar, J. 2016). Departamento Norte de Santander, Colombia.**

*Resumen.* La educación para la paz y la convivencia en el ámbito de educación formal constituye una prioridad, no sólo por la situación de conflicto que afecta al país, sino también porque la escuela tiene una democracia centrada en el respeto por los derechos humanos y en acciones que propicien las relaciones interpersonales de manera constructiva. El objetivo general del estudio es caracterizar las transformaciones que asumen los maestros a nivel de sus prácticas docentes cuando abordan la formación para la paz, mediante la identificación de las prácticas pedagógicas utilizadas en la formación y las transformaciones que se experimentan cuando se enfrentan a la formación para la paz.

Caracterizar los roles que cumplen los docentes a la hora de ser agentes mediadores dentro de un conflicto, es un tema de investigación que puede abrir un panorama acerca del abordaje que debe estar dispuesto a mejorar en las instituciones educativas entre docentes y estudiantes, aspectos como transformar la cultura escolar, transformar las actitudes hacia las minorías, educar para la paz en las instituciones educativas, como herramienta para la resolución de conflictos es una categoría que se debe tener en cuenta para la presente investigación.

### **Antecedentes internacionales**

Los antecedentes de este apartado dan una visión más amplia acerca de las habilidades sociales de los adolescentes que se encuentran en escolarización, dos de estas investigaciones es realizada en américa latina, específicamente en México, Lima-Perú y la otra se encuentra desarrollada en Europa en el País de España; esto nos da aporte de las diferentes culturas y su influencia en la solución de los conflictos.

**Relación entre Habilidades Sociales y Desempeño Docente desde la percepción de estudiantes adultos de universidad privada en Lima, Perú. (Reyes y merlene .2016)**

*Resumen.* El objetivo del presente estudio fue analizar la relación entre habilidades sociales (HHSS) y desempeño docente (DD), desde la percepción del estudiante universitario. Se elaboraron dos escalas tipo Likert de 25 ítems, con cuatro dimensiones

validadas a través del juicio de expertos. La muestra fue de 100 estudiantes de una universidad privada de la ciudad de Lima, con edades entre 21 y 46 años. Las dimensiones de las HHSS son: comunicación asertiva, liderazgo, resolución de conflictos y planificación. Las dimensiones del DD son: capacidad docente, emocionalidad, responsabilidad en el desempeño de sus funciones y relaciones interpersonales. El alfa de Cronbach de los resultados alcanza niveles aceptables de .97 para HHSS y de .95 para DD. La correlación entre ambos constructos se realizó aplicando el coeficiente de correlación rho de Spearman, alcanzando una rs de .74 para la correlación interescala que nos indica una correlación lineal, positiva, moderadamente fuerte, así como correlaciones mayores a .80 entre DD y las dimensiones de las HHSS. Se discuten las implicancias de los resultados encontrados.

Conocer el análisis de las habilidades sociales, la resolución de conflictos la comunicación asertiva, el liderazgo y la planeación con las que cuentan los docentes a la hora de resolver un conflicto entre estudiantes, dentro de las instituciones le permitirá a la investigación entender las dimensiones por las cuales se generan conflictos.

**Competencias Psicosociales Para la Convivencia Escolar Libre de Violencia: Experiencia en una Primaria Pública de Mérida, Yucatán, México (Baquedano, Cinthia, & Echeverría, Rebelín. 2013). Yucatán, México.**

*Resumen.* En este artículo se describe y analiza una experiencia de intervención en competencias psicosociales para mejorar la convivencia escolar libre de violencia en una primaria pública de Mérida, Yucatán, México. La metodología se basa en la Investigación Acción Participativa con técnicas comunitarias participativas, entrevistas y observaciones. Participaron todos los estudiantes, 54 niñas y 57 niños, docentes y directivos del plantel. Se evidencia la presencia de violencia escolar física y verbal entre pares y el desconocimiento de las profesoras acerca de estrategias para el manejo de dicha situación, limitándose a prácticas conductuales. La intervención con los niños se centró en el desarrollo de competencias como autoconocimiento, empatía, respeto a la diversidad, colaboración-cooperación y resolución de conflictos. Con las maestras el objetivo fue compartir herramientas metodológicas para el desarrollo de dichas competencias. Se discuten los resultados en cuanto a sus objetivos, metodología, técnicas y contribuciones de cada competencia social a la convivencia social libre de violencia.

El desconocimiento de las competencias psicosociales que plantea esa investigación, describe los valores a tener que se deben de promocionar con los estudiantes se debe de tener en cuenta ya que, el ámbito educativo con frecuencia mantiene situaciones que generan conflictos o desacuerdos entre los estudiantes, docentes y funcionarios académicos, con el fin de promover la mediación, la resolución de conflictos y el respeto a la diversidad entre las partes para resolver un conflicto.

**Conducta antisocial: conexión con *bullying/cyberbullying* y estrategias de resolución de conflictos (Garaigordobil, M.2015). España.**

**Resumen.** El trabajo tuvo como objetivo explorar las relaciones que existen entre la conducta antisocial, la implicación en situaciones de *bullying/cyberbullying* y las estrategias de resolución de conflictos. La muestra estuvo constituida por 3,026 participantes de 12 a 18 años (48.5% varones, 51.5% mujeres), inscritos en centros públicos (45.6%) y privados (54.4%) del País Vasco. Con un diseño descriptivo y correlacional, se administraron 4 instrumentos de evaluación para medir las variables objeto de estudio (conducta antisocial, *bullying/cyberbullying* y resolución de conflictos). Los análisis correlacionales y de varianza confirmaron que los adolescentes y jóvenes de ambos sexos con altas puntuaciones en conducta antisocial estaban significativamente más implicados en situaciones de *bullying* y *cyberbullying* en todos sus roles (víctimas, agresores y observadores) y usaban significativamente más estrategias agresivas como técnica de resolución de conflictos interpersonales. El estudio identifica variables relevantes para el diseño de programas de intervención. La discusión gira en torno a la importancia de implementar programas psicoeducativos de prevención e intervención de la conducta antisocial, así como al papel de la familia y la sociedad.

Los resultados de esta investigación muestran que desde que se genera la agresión hacia un individuo, este a su vez cambia su rol en el espacio donde se encuentra, generando alteraciones entre los victimarios y las víctimas y también los observadores todos tienen alguna alteración cuando se presenta una situación de conflicto. Los programas que sugieren implementar en la investigación van de la mano con la presente investigación que va direccionada a mejorar las relaciones interpersonales a través de la mediación del conflicto.

**Resolución de conflictos en las aulas: un análisis desde la Investigación-Acción (Guzmán, V., & Amador, L. 2011) España.**

**Resumen:** El incremento de comportamientos agresivos y violentos en las escuelas es una realidad en estos últimos años caracterizados por profundas transformaciones sociales. La escuela como institución socializadora debe responder a las demandas de la sociedad. Se presenta en este artículo un estudio cuyos objetivos se centran en conocer los conflictos y conductas violentas que existen en las aulas, formar a los profesores ante esta situación a través de la investigación-acción, aplicar técnicas de grupos para detectar y resolver dichas conductas, elaborar propuestas de prevención de conductas conflictivas para favorecer un buen clima educativo y realizar propuestas concretas para promover la educación para la convivencia. Para ello, se ha recogido información de un total de cuarenta y un centros educativos por todo el territorio español. La muestra objeto de estudio está constituida por alumnos y profesores de primaria y secundaria. Se opta por una perspectiva multimétodo; se ha utilizado grupos de discusión, cuestionarios y técnicas de grupos en un proceso de investigación-acción, para reflexionar acerca de la práctica diaria docente y detectar y analizar las distintas conductas conflictivas del alumnado. Para finalizar con propuestas concretas para prevenir las conductas violentas y fomentar la convivencia.

Las conductas que se presentan con mayor frecuencia dentro del contexto educativo, provocando conflictos son, las conductas disruptivas como: provocar ruidos, actuar de manera impulsiva, también se encuentran las conductas indisciplinarias como: hablar sin pedir permiso, incumplimiento de las normas, empujar, otro es el desinterés académico donde los alumnos no cumplen con sus deberes, llegan tarde a clase, incumplen los compromisos y por último las conductas antisociales: decir mentiras, vandalismo, tirarse objetos, robos, siendo estas conductas reforzadoras del conflicto y la convivencia hostil.

Después de tener una revisión de los antecedentes desde un amplio espectro de variables como lo son: las habilidades sociales, el bullying, la conducta antisocial, competencias psicosociales, el ambiente familiar y las relaciones interpersonales con compañeros y docentes, desde diferentes culturas tanto nacionales como internacionales, esto resalta la importancia de la resolución y mediación de conflictos en el área escolar.

## **Marco teórico**

El conflicto es una problemática presente en todo tipo de sociedad y en todo tipo de contexto el cual puede generar conflictos o disputas en los miembros de la mismas, sin embargo, aunque en la mayoría de veces el conflicto es visto como algo negativo este es considerado como aspecto básico en toda sociedad e incluso generador de acuerdos y soluciones utilizándolo como herramienta de solución de conflictos claro está, esto complementado con las habilidades sociales adecuadas que garanticen una óptima solución de estos y un acuerdo en los involucrados.

### **Capítulo I: Resolución de conflicto**

Las habilidades sociales en relación con la resolución de conflictos, desde la perspectiva de la psicología social tienen como interés promover una adecuada resolución de conflictos y el empleo de herramientas que contribuyan a la calidad del estudio; es así, que para Colectivo Amani (como se citó en Arroqui, E. 2013), uno de los autores más destacados de la primera teoría es Konrad Lorenz que para este autor, el conflicto es consustancial al ser humano. No entiende la naturaleza humana sin el conflicto. De esta manera, el hombre aprende de una forma consciente a ser responsable y a poder controlar su propia propensión a la agresividad.

Por otra parte, desde un enfoque psicosociológico, el conflicto surge entre la persona y su mundo social al interactuar con él. Surgiría el conflicto cuando en ese espacio social varios actores persiguen valores opuestos, intereses contradictorios, o metas diferentes. El autor [Hornstein (como se citó en Arroqui, E. 2013)], afirma que cuando las situaciones de conflicto no comprenden una gran desigualdad entre los actores, muchas veces se optan por las amenazas, y que, sin embargo, cuando la desigualdad es ya notable se recurren a acciones de huida o a la agresión desesperada e inadaptada

Para John Paul Lederach (como se citó en Vázquez, Bañuelos, Rangel, Castilla, & Gonzales, 2011), siendo uno de los principales teóricos de la transformación de los conflictos, define el conflicto como:

“Es una construcción social, una creación humana, diferenciada de la violencia (puede haber conflictos sin violencia, aunque no violencia sin conflicto), que puede ser positiva o negativa según cómo se aborde y termine, con posibilidades de ser conducido, transformado y superado (puede convertirse en paz) por las mismas partes, con o sin ayuda de terceros, que

afecta a las actitudes y comportamientos de las partes, en el que como resultado se dan disputas, suele ser producto de un antagonismo o una incompatibilidad (inicial, pero superable) entre dos o más partes, y que expresa una insatisfacción o desacuerdo sobre cosas diversas.” (p.60)

De acuerdo a (Erazo, O 2017), el conflicto social no debe entenderse como un mal que haya que desarraigarse de forma definitiva, pues su naturaleza, aunque caótica y controversial, también implica crecimiento y cambio, pues lleva a los implicados hacia la búsqueda de una solución o de un crecimiento fundamentado.

Es decir, no todo conflicto promueve la violencia, el conflicto puede ser necesario, de forma moderada, para la construcción y transformación de ideas que promuevan el cambio ante una sociedad en constante evolución (Arroqui, E., 2013). Lo que no es aceptable, es su prolongación indefinida, con mayor razón, si se tiene en cuenta que en el panorama actual, la principal misión de la educación dentro del escenario colombiano de construcción de paz, es transmitir valores que contribuyan a la resolución de conflictos, superando así el enfoque de la educación formal que fomenta la competencia y el individualismo que divide y separa a las personas, más cuando la jerarquización presente dentro del aula, más tarde se traducirá en el sistema de las jerarquías sociales cuya dinámica se alimenta del conflicto.

De acuerdo al planteamiento teórico y metodológico de los siguientes autores Vázquez, Bañuelos, Rangel, Castilla, & Gonzales (2011), para intervenir en un conflicto, con la finalidad de obtener una resolución positiva, hay que tomar en cuenta las siguientes premisas básicas:

Reconocer y aceptar que se vive una situación de conflicto.

Tener la voluntad y la disposición para participar en un proceso de resolución del conflicto.

Reconocer el derecho y la legitimidad de ambas partes para plantear sus necesidades e intereses.

Estar dispuesto a salvaguardar los intereses fundamentales o integridad de ambas partes.

Estar dispuesto a iniciar un intercambio de mutua dependencia, que incluya a los grupos implicados. Su incumplimiento hace que la intervención no proceda.

Analizando el comportamiento humano, para Erazo, O (2017), es importante resaltar como los hombres y mujeres nos movemos por el carácter, por una tendencia innata a obrar

y responder frente a las situaciones que muchas veces, como comportamiento, viene mediada por la forma en que hemos sido educados desde el hogar, sumándole a ello, nuestra forma particular de ver el mundo, desde el campo de la educación, podría decirse que en el ambiente educativo no es ajeno a los comportamientos y caracteres particulares de las jóvenes dentro del contexto inmerso.

A partir de lo anterior, es importante desde el actuar profesional, propiciar entonces, con la articulación de los actores inmersos en el conflicto y estudiantes en general, espacios psicoeducativos para la resolución pacífica de tales conflictos, a través de los diversos mecanismos de resolución, pues dentro de las instituciones se pueden encontrar espacios para generar oportunidades y estrategias didácticas que contribuyan a la reconciliación, al diálogo y donde las estudiantes propongan alternativas y resuelvan sus conflictos y/o aprendan a confrontar adecuadamente las situaciones que los generan.

Por otra parte, Ruiz-Silva & Chau, (como se citó en Erazo, O., 2017), manifiestan que es necesario utilizar estos conflictos como oportunidades para que todas las personas que conforman la comunidad educativa hagan uso del diálogo como opción para transformar las relaciones; el pensamiento crítico como un mecanismo para entender lo que ocurre; la capacidad de ponerse en los zapatos de otra persona e incluso sentir lo que está sintiendo (empatía) como una oportunidad para reconocerse y la concertación como herramienta para salvar las diferencias.

Cabe destacar, que las estrategias de intervención psicológica, implementadas de forma estratégica e innovadora, son herramientas de utilidad ante los actores activos y pasivos de un conflicto, permitiendo obtener elementos conceptuales que les permita reconocerlos, evidenciar el cómo estos se presentan en la estructura social de su entorno escolar, identificar cuáles son las condiciones que los propician, además de reflexionar respecto a cómo se puede posibilitar su resolución mediante un ejercicio participativo, integrador, creativo y lúdico. De esta manera, se puede conseguir a su vez, un aprendizaje emocional y social paulatino e imprescindible para afrontar los retos de la nueva sociedad en la que nos socializamos.

Para Francisco Cascón, (como se citó en Arroqui, 2013), profesor de la escuela de Cultura de Paz de la Universidad Autónoma de Barcelona, menciona que; “educar para la paz corresponde a educar en y para el conflicto” (p. 258). Este autor considera que el conflicto es una oportunidad educativa que nos sirve para mejorar y transformar la

sociedad ya que puede crear otro tipo de relaciones basadas en valores como la igualdad, también opina que es necesario dotar a las personas de pautas que le ayuden, no solo a analizar y comprender los conflictos cotidianos, sino también a buscar soluciones acordes con una resolución pacífica de los mismos reconociendo y comprendiendo las aspiraciones y necesidades de las otras partes inmersas en el mismo.

Siguiendo esta línea teórica, Galtung y Cascón se identifica la educación para la paz con la educación para la formación en la resolución de conflictos que propone modelos didácticos basados en el conflicto como estrategia de aprendizaje Arroqui, (2013).

John Paul Lederach (como se citó en Arroqui, 2013) refiere que el conflicto desde observarse desde una perspectiva positiva, favoreciendo su comprensión y promoviendo un aprendizaje basado en la construcción de relaciones de respeto y no violencia. No solo hay que educar a los niños sino también a los adultos para conseguir que los valores que hasta ahora sustentan los enfrentamientos bélicos y conflictos cotidianos se transformen y puedan sustituirse por otros acordes con una educación para la paz.

Es importante destacar la teoría de conflictos de Johan Galtung (como se citó en Calderón 2009) pues para este autor es de suma importancia contar con una teoría del conflicto tanto para los Estudios para la paz, así como para los Estudios sobre el desarrollo. Ésta comprende en primer lugar los Estudios para la paz en su versión negativa, como reducción de la violencia directa, reducción del sufrimiento u ofensa a las necesidades humanas básicas. En un segundo momento, considerando los Estudios sobre el desarrollo, se proyecta ir más allá de la satisfacción de las necesidades humanas básicas, buscando propuestas y estrategias para desarrollar y potenciar esas mismas necesidades; aquí vuelven a la escena los Estudios para la paz, pero esta vez en su versión positiva, centrándose en la reducción de la violencia estructural y cultural.

En Galtung (como se citó en Calderón 2009), considera que está claro el principio: una teoría de conflictos, no sólo debe reconocer si los conflictos son buenos o malos; esta deberá fundamentalmente ofrecer mecanismos para entenderlos lógicamente, criterios científicos para analizarlos, así como metodologías (creatividad, empatía y no violencia) para transformarlos.

Dos variables a considerar son la dimensión espacial y temporal de los conflictos. Un conflicto está ubicado en un espacio geográfico donde encontramos seres vivos, «para que

surja un conflicto es indispensable que los portadores de objetivos sean seres vivos». Galtung (como se citó en Calderón 2009). Asimismo, la dimensión temporal puede ser sincrónica o diacrónica, como por ejemplo el conflicto intra e intergeneracional en el tema de deterioro ambiental. En efecto el concepto desarrollo sostenible, perdurable o sustentable se aplica al desarrollo socio-económico que implicará «satisfacer las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer las posibilidades de las del futuro para atender sus propias necesidades»

Así mismo Galtung también nos introduce a una teoría de la paz. Según Calderon (2009) el sentido humano, al que hace referencia Galtung, que es una especie de categoría más elevada y un patrimonio universal, nos invita a salir y mirar más allá de dualismos y etnocentrismos. Así, desde un diálogo con imaginarios y filosofías orientales concluye que es una constante en la historia humana la trilogía: paz-violencia-humanidad.

El gran proyecto de Galtung se puede resumir en la tesis: Paz con medios pacíficos, que como horizonte de las investigaciones y de las acciones orientadas a la paz, representará: - Una antropología nueva y renovada que pone su confianza en el hombre (idealismo humanista).

Un verdadero cambio de paradigma: de la paz por medios violentos a la paz por medios pacíficos. Convicción que la paz puede ser aprendida y enseñada.

Gradualidad en el logro de la paz. «No hay camino para la paz, la paz es el camino» (Gandhi). «En vez de mirar a la paz como el ideal distante, tenemos que actuar en modo que cada paso en su dirección represente la paz» Galtung e Ikeda, citado en Calderon (2009).

Un proyecto no violento por su coherencia entre medios y fines. Para Gandhi los fines y los medios debían siempre coincidir y estar sujetos a los mismos principios éticos: la violencia solo puede generar violencia (la no violencia siempre generará no violencia) Mohandas, citado en Calderon (2009). La Paz por medios pacíficos tiene que ser afrontada con mucha racionalidad y profundo respeto por el hombre y sus necesidades básicas (bienestar, libertad, identidad y sobrevivencia). El proyecto de Paz por medios pacíficos, pone al hombre como punto de partida, no a ideologías, credos, partidos políticos, países, etc. La base epistemológica del proyecto de la Paz con medios pacíficos está centrada fundamentalmente en el esfuerzo de hacer inteligible una idea antropológica de paz

transformándola en un concepto teórico de paz. Históricamente tenemos tres etapas acumulativas por los que transcurrieron estos esfuerzos:

Primera etapa: Paz negativa y estudios científicos para la guerra.

Segunda etapa: Paz positiva, estudios sobre cooperación al desarrollo, desarme y refugiados.

Tercera etapa: Paz cultural y Cultura de paz, nuevas culturas versus nuevas realidades. Concretamente la tesis para una epistemología de la paz en Galtung, que son en cierto modo complementarias a las concepciones tradicionales de la ciencia, se basan en la introducción o puesta en evidencia de los valores y el constructivismo como elementos del método (datos, teorías) y como enfoques del mismo (empirismo, criticismo) respectivamente.

En el área educativa lugar donde los estudiantes también se encuentra presente los conflictos y la violencia escolar, donde los estudiantes en ocasiones suelen ser víctimas o ser los agresores de estas conductas violentas lo cual altera la convivencia escolar y dificulta el proceso educativo de aquellos que se encuentran inmersos en este escenario, (Herrera, M. et al. 2016) menciona que el acoso escolar (bullying en inglés) implica comportamientos de agresión o intimidación intencional y repetitiva contra un compañero o compañera que es incapaz de defenderse, lo cual genera un desequilibrio de poder (Olweus, 1999 ;Olweus, 2013).

## **Capítulo II: Habilidades Sociales - Comunicación Asertiva**

Se puede definir asertividad como aquella habilidad personal que nos permite expresar sentimientos, opiniones y pensamientos, en el momento oportuno, de la forma adecuada y sin negar ni desconsiderar los derechos de los demás. Es decir, nos referimos a una forma para interactuar efectivamente en cualquier situación que permite a la persona ser directa, honesta y expresiva.

La comunicación asertiva es una habilidad social sumamente útil en la sana convivencia y en la resolución de conflictos ya que estas permiten no solo la libre expresión del sujeto sino la comunicación de lo que siente una persona hacia otras presentes en su entorno y que estas logren comprenderlo.

A continuación, se hará énfasis en las especialidades desde el campo de la psicología social y educativa se tratará de una de las habilidades sociales más importantes para la adecuada comunicación, la cual hace referencia al asertividad, la cual consiste en las

habilidades para expresar los sentimientos, pensamientos, necesidades, deseos y derechos legítimos de forma adecuada y en el momento oportuno.

En el aula de clase la interacción de los estudiantes es permanente y esto implica unos tipos de situaciones en los cuales deben de tener unas habilidades desarrolladas, según Llorente (2016 p.1), “la habilidad para interactuar con los demás tiene algunos trucos, como el elogio, la petición de respeto, expresar sin herir, cuando la otra persona insiste, cuando la otra persona nos ha agredido sin mala intención y cuando nos ataca”. Citado en (Uglade & Canales, 2016).

Para los escolares de la actualidad la esfera de la comunicación ya no es solo de relaciones interpersonales sino también encuentran otros medios de comunicación que suelen ser más inmediatistas y los estudiantes adolescentes se encuentran siempre a la par de los nuevos modelos de comunicación. (Gutiérrez, F. 2015) menciona la aparición de los medios masivos de comunicación, sumada a un modelo de comportamiento impuesto por los adultos que no responde a las expectativas de los jóvenes, se convierte en una situación problemática que complejiza la vida social en la escuela. Se trata de una mirada negativa y arcaica descubierta por los mismos jóvenes con respecto a la capacidad de la escuela para acercarlos al mundo del conocimiento.

De la misma manera en la dinámica de las relaciones interpersonales en un aula, las interacciones verbales del relacionamiento requieren una alternancia entre emisores y receptores acompañados de signos no verbales, que interceden para los turnos del habla, la entonación de las palabras, la mirada, la gestualidad y los movimientos corporales. (Shablico, S. 2012). Las expresiones de los estudiantes suelen acompañar su dialogo con expresiones, gesticulaciones o movimientos, que en ocasiones puede corroborar la información expresada o también podría expresar un mensaje opuesto al que se estar tratando de transmitir.

Las habilidades sociales son un conjunto de capacidades que permiten acciones y conductas con las que desenvolverse eficazmente en las relaciones sociales, estas habilidades en gran medida no son innatas, sino que son fruto del aprendizaje y de la experiencia. La carencia de estas capacidades determina vivencias dolorosas y posibles conflictos, ya que la relación e interacción con los demás es muy importante en el bienestar y el equilibrio psicológico.

Autores como (Ellis, 1962, Moreno, 1978), (Caballo, 1991), han aplicado lo que hoy se conoce como entrenamiento en habilidades sociales, observando lo práctico que suponía en la intervención clínica. Este entrenamiento trata de enseñarle al individuo cómo llevar a cabo la conducta más beneficiosa para sus intereses sin que salga perjudicado a corto o largo plazo. (Pereira Juan & Espada José, Habilidades sociales: Definición y delimitación del concepto, 2014)

Es decir, el origen del estudio de las habilidades sociales se encuentra en las teorías del aprendizaje social, la psicología social y la terapia de conducta. A su vez, es realizado mediante reforzamientos sociales positivos de forma constante en la intervención terapéutica influenciado el medio exterior.

Asimismo, Wolpe (1958) y Lazarus (1966), intentaron delimitar el concepto definiendo lo que por entonces se denominó conducta asertiva. Con el paso de los años, los investigadores han llegado a la conclusión de que las habilidades sociales no se limitan al uso de la asertividad (Pereira & Espada, 2014).

De acuerdo a lo anterior, la definición de habilidades sociales realmente no existe una definición determinada. Sin embargo, podemos decir que las habilidades sociales son un conjunto de conductas y capacidades sociales aprendidas, que se manifiestan en situaciones interpersonales, es decir, son estrategias o nociones sociales adquiridas, que nos ayudan a resolver situaciones de manera efectiva y estructurada con las demás personas. Estas conductas, correctamente desarrolladas, implican tener en cuenta normas sociales y normas legales del contexto sociocultural en el que se actúa, así como criterios morales.

En contraste con lo anterior, Riso (como se citó en Torres, 2015), en su investigación asertividad en practicantes de Psicología, reconoce como una persona asertiva aquella que es capaz de ejercer y/o defender sus derechos personales, como, por ejemplo, decir “no”, expresar desacuerdos, dar una opinión contraria y/o expresar sentimientos negativos sin dejarse manipular, como lo hace el sumiso, y sin manipular ni violar los derechos de los demás, como hace el agresivo. (p. 3)

Con respecto al contexto escolar, los estudiantes tienen como reto adaptarse a un mundo académico totalmente nuevo, en el cual se vive un cambio que puede generar temor e inseguridad en aquellos que hagan parte de esta, por eso es necesario comprender que hay que abrir paso a nuevas redes sociales que permitan adaptarse a este contexto de una mejor

manera. La institución educativa por la diversidad cultural, económica y social de sus integrantes se torna muy compleja, implicando que los estudiantes se adapten a nuevos retos sociales y comunicacionales. (Torres, 2015).

La comunicación representa la capacidad de expresión de ideas, pensamientos y opiniones y compartirlos con los demás ya que eso desarrolla habilidades sociales dentro del contexto educativo, para los estudiantes el uso adecuado de la comunicación favorece su proceso formativo académico y personal de allí la importancia que ellos desarrollen los aspectos básicos que tiene la comunicación asertiva para que se puedan llevar a cabo y mejorar el proceso de comunicación Macías, E & Camargo, G.( 2013) mencionan en su trabajo de comunicación a (Aguilarte, 2010) los dos componentes básicos, el componente verbal y no verbal, aspectos que debe llevar la comunicación asertiva

“el componente verbal, abarca dos categorías, la primera de ellas está enmarcada por lo el contenido que los actores quieren comunicar explícitamente, en ella se define el tipo de respuesta expresando oposición, requerimiento o afecto... La segunda categoría del elemento verbal viene a ser dada por el componente paralingüístico que de acuerdo a lo sugerido por la autora da cuenta de la parte sonora del mensaje y que de acuerdo a su manejo se puede corroborar o afectar drásticamente el sentido de lo que se quiere expresar. En ese sentido, a la hora de comunicarse se debe prestar importante atención a características como: el volumen, que da cuenta de la potencialidad y el estado de ánimo y, de acuerdo a su intensidad puede representar características como pasividad, sumisión, agresividad” (p.47-48).

Aguilar y Vargas (2010) proponen una serie de habilidades que los individuos deben adquirir a la hora de tener una comunicación asertiva. Dentro de estas habilidades tenemos la identificación de los estilos de comunicación, identificación de los derechos asertivos, el desarrollo de una filosofía racional de la vida y diversas habilidades específicas como defender los derechos, solicitar cambios de conducta a otras personas, pedir favores, decir cumplidos, decir no, dar una queja, manejar su comunicación no verbal, iniciar un plática, establecer conversaciones, interactuar en grupo, interactuar con personas de estatus

diferentes, conseguir amigos, discutir y negociar, actuar en un conflicto, tomar decisiones, separarse de relaciones inadecuadas.

Así mismo, la comunicación asertiva juega un papel importante en diversos contextos como lo señala Rengifo (2014) en el contexto organizacional:

“La comunicación es el proceso de interacción más importante del ser humano, en el desarrollo de esta actividad se intercambian ideas, sentimientos, pensamientos, conocimiento, emociones, que permiten la evolución constante de las personas, la sociedad y las organizaciones. El identificar la importancia de la comunicación asertiva, le permite a un administrador acercarse de manera segura y efectiva a su capital humano, potencializar las fortalezas de cada ser persona, empoderándolo de los procesos de la compañía y asegurando que la identidad corporativa se enfoca hacia el logro de los objetivos y el éxito”. (p.30)

Weisinger (2001) señala que Mayer y Salovey ( como se citó en Nuñez 2009), identificaron cuatro componentes y habilidades básicas de la inteligencia emocional: primero, la capacidad de percibir, valorar y expresar emociones con precisión; segundo, la capacidad de poder experimentar o de generar a voluntad determinados sentimientos en la medida que faciliten el entendimiento del ser mismo o de otra persona; tercero, la capacidad de comprender las emociones y el conocimiento que de ellas se deriva y cuarto, la capacidad de regular las emociones para fomentar un crecimiento emocional e intelectual.

Se debe agregar que, La comunicación asertiva tiene que ver con la capacidad de expresarse verbal y preverbalmente en forma apropiada a la cultura y a las situaciones. Un comportamiento asertivo implica un conjunto de pensamientos, sentimientos y acciones que ayudan a un niño o adolescente a alcanzar sus objetivos personales de forma socialmente aceptable. La comunicación efectiva también se relaciona con la capacidad de solicitar consejo o ayuda en momentos de necesidad (Mantilla, 2002; OMS, 1999) citado en (Corrales, A. et al. 2017). La comunicación y las habilidades sociales van de la mano, en el contexto educativo los estudiantes suelen resolver sus conflictos con la ayuda de alguien lo que requiere el uso de una comunicación ya sea verbal o no verbal, el cual le permita al otro comprender lo que este le menciona y cuáles son los requerimientos de este y así poder ser parte teniendo en cuenta la capacidad de habilidades con las que cuente y sea un participante positivo que aporte mediación o negativo que imponga necesidades.

Según Aguirre et al. (2008), la comunicación asertiva es un tema que ha sido trabajado principalmente desde la psicología cognitiva y aplicado a la dinámica de grupos, obteniendo

buenos resultados en la intervención de las formas de comunicación que permean las relaciones interpersonales.

En vista del alcance positivo que se ha logrado con la puesta en marcha de este tipo de estrategias comunicativas las cuales hacen más eficaces los canales y sistemas comunicativos en la interacción personal, se considera que la aplicación de las mismas puede aportar significativamente al trabajo en el campo pedagógico, ya que éste de la misma manera, se fundamenta en el flujo de la información y en la creación y desarrollo de habilidades comunicativas entre el maestro y el alumno.

Los niños y niñas con Dificultades de Aprendizaje se ven diariamente enfrentados, en las aulas de clase, a un lenguaje que en ocasiones es discriminatorio, que resalta cada vez más las dificultades e incapacidades que aparentemente tienen y que les impiden alcanzar un óptimo desempeño escolar (Aguirre et al. 2008). Por esta razón es que la comunicación asertiva juega un papel sumamente importante dentro de un contexto escolar que junto con la inteligencia emocional contribuye significativamente a la sana convivencia dentro de este ambiente.

Pérez, Nancy (2013) citado en (Macías, E & Camargo, G. 2013) La autora propone la utilización de la comunicación generativa como una estrategia para consolidar la comunicación entre docentes y estudiantes. Para ello hacen un paralelo entre la comunicación asertiva y la comunicación generativa. La primera la definen desde la expresión de sentimientos y emociones. La comunicación generativa, se define como aquella que facilita la creación de significado, la transformación de las relaciones, sus contextos y posibilidades futuras; y, de esta manera hacer notoria la estrecha relación que existe entre la educación y la comunicación.

En cuanto a los principios de la teoría de la comunicación. Para Thompson (1998) citado en Avendaño, W. et al. (2016).

“la comunicación es una actividad social en la que se produce, transmite y recibe formas simbólicas, dando un significado a la realidad de los sujetos. Del mismo modo, en el proceso de comunicación, el receptor no es un sujeto pasivo e inamovible. Por el contrario, las denominadas masas, a las cuales también pertenecen los sujetos escolares, tienen la capacidad de tomar posturas críticas frente a la comunicación de la que son partícipes. Desde la educación es necesario formar al sujeto en habilidades y competencias para la recepción de la información, capacidades para la

interpretación de los productos mediáticos y para la ubicación de estos productos en comprensión del momento histórico determinado”. (p, 484)

Como se ha dicho anteriormente, la comunicación en el aula de clase cumple un papel muy importante ya que, allí es donde los alumnos aprenden a desarrollar las actitudes adecuadas para una comunicación fluida y en llegado caso la comunicación sea una la mejor estrategia de mediación.

### **Capítulo III: Estrategias De Mediación**

El conflicto es inherente a la naturaleza humana y evitarlo no lo soluciona. Pero cuando una persona debe enfrentarse a un conflicto como responsable de que se haya generado, supone un gran desgaste físico y psicológico, es por ello, que desde la antigüedad se ha preferido dejar en manos de un tercero la responsabilidad de resolver los conflictos que se presenta en determinado espacio. Para tener en cuenta las estrategias de la mediación se debe tener claridad en cuanto a la terminología y los actores que hacen parte de este proceso.

Según Mazo (2013), la etimología de la palabra mediación dice que viene del latín *Mediatio*, -<onis, y que significa: 1. F. Acción y efecto de mediar. Y por mediar se entiende: 2. Intr. Interceder o rogar por alguien. 3. Intr. Interponerse entre dos o más que riñen o contienden, procurando reconciliarlos y unirlos en amistad.

De este modo, la mediación puede ser entendida como la herramienta que pone a un tercero neutral en medio de dos o más partes en conflicto, además, es un proceso voluntario en el que dos o más partes involucradas en un conflicto trabajan con un profesional imparcial, el mediador, para generar sus propias soluciones con el fin de resolver sus diferencias. El mediador trabajará para que las partes vuelvan a comunicarse, expresen sus emociones, necesidades e intereses, lo que hará que sean ellas las que propongan las posibles soluciones con el fin de obtener el acuerdo más beneficioso para ambas.

De esta manera se anuncia que además de concretar a los participantes del conflicto también se debe presentar otro actor que es del mediador, siempre se señala la necesidad de su neutralidad frente a las partes. Sampedro citado en (Mazo, H. 2013), dice: “La mediación es un proceso por medio del cual un tercero neutral trata, a través de la organización de intercambios entre las partes, de permitir a estas confrontar sus puntos de vista y buscar, con su ayuda, una solución al conflicto que las enfrenta”. (p. 77)

La necesidad de buscar solución a los conflictos siempre ha acompañado a los hombres. Por ende, la mediación de personas en las diferentes problemáticas tampoco es algo novedoso en términos históricos.

La historia trae innumerables reflexiones acerca de la necesidad que tienen las partes en conflicto de encontrar un tercero que medie entre ellas. (Romero Navarro, 2002) dice frente a la mediación lo siguiente: “La mediación no es un recurso nuevo para la resolución de los conflictos. Ha existido siempre. La historia está llena de ejemplos en los que algunas personas de la comunidad, como los líderes religiosos o personas con autoridad o influencias, actuaban como instancia directa cuando se acudía a ellos en busca de la resolución de los conflictos, cuando estos se presentaban. En la medida en que el Estado organiza y toma para sí la función de impartir justicia, la mediación va perdiendo el papel relevante que poseía” (Romero, 2002, p. 32)

Salcedo & Jennings (2016) en su manual “la mediación como herramienta de resolución de conflictos en el sistema educativo dominicano” utilizaron una estrategia de mediación y resolución de conflictos dentro de distintos campos, y esta fue la facilitación y promoción de una cultura de la paz. El campo educativo constituye un espacio importante para fomentar cambios sociales positivos y fomentar una cultura de tolerancia, de respeto a la diversidad y convivencia. Pacífica, de ahí la importancia de trabajar e impulsar una agenda de construcción de paz positiva y de espacios críticos de interacción y aprendizaje.

La introducción de estas formas alternativas para lidiar con los conflictos en el ámbito escolar deberá impulsar cambios en varios aspectos:

En la forma como nos comunicamos con los demás para fomentar una cultura de diálogo y entendimiento mutuo entre todos los actores del sistema educativo dominicano y con los de nuestra comunidad

En la forma como nos relacionamos con los demás, priorizando la participación igualitaria, el respeto a la diversidad, la responsabilidad social, la colaboración, entre otros elementos claves para lograr una convivencia más armónica

En la forma como nos imaginamos a nosotros mismos y a nuestro entorno para poder adoptar y fomentar valores, conocimientos y habilidades para vivir en armonía con uno mismo, con los demás y con el entorno.

El fomentar una cultura de paz en el sector educativo debe recoger, entre otros elementos, tres aspectos importantes (comunicación, relaciones y valores), pues a través de estos se impulsan los procesos de cambio positivo y transformación de las realidades sin necesidad de recurrir a la violencia.

Los beneficios que trae la mediación en el ámbito escolar van desde la mejora del clima escolar creando en el centro un ambiente más relajado y productivo, el aumento la capacidad de resolución de conflictos de forma no violenta, la disminución del número de conflictos y conductas violentas, vandálicas y disruptivas, y, por tanto, el tiempo dedicado a resolverlos, se reducción del número de sanciones, expulsiones y expedientes disciplinarios, el incremento del tiempo dedicado a la docencia, ya que no es necesario insistir continuamente en la disciplina y la adquisición de habilidades prácticas para la conducción de la clase.

Unas de las características más comunes de la mediación son las mencionadas en [(Pulido, Fajardo, Pleguezuelos y De Gregorio, 2010) citado en Pulido, M., & Molina, B. 2013]:

“1) se trata de una intervención que pretende alcanzar un acuerdo mutuo entre las personas enfrentadas; 2) siempre cuenta con la participación voluntaria de las partes (tanto en la asistencia como en el acuerdo al que se llega); 3) siempre es necesaria la intervención de una tercera persona neutral (el mediador o mediadora); y 4) es un procedimiento alternativo a la dinámica tradicional de confrontación (ganadores/perdedores), ya que su finalidad primordial es transformar el conflicto en una situación más positiva para todos los implicados, cuidando la relación entre ellos.”(p.386)

Así mismo dentro del ambiente social contribuye a desarrollar actitudes de interés y respeto por el otro, capacidad de diálogo y a la mejora de las habilidades comunicativas, sobre todo la escucha activa y a mejorar las relaciones interpersonales, además aumenta el desarrollo de actitudes cooperativas en el tratamiento de los conflictos, al buscar juntos soluciones satisfactorias para ambos, ayuda a reconocer y valorar los sentimientos, intereses, necesidades y valores propios y de los otros y favorece la autorregulación a través de la búsqueda de soluciones autónomas y negociadas.

En el contexto actual, es claro que la mediación deberá cumplir con los propósitos de una sociedad que busca solucionar sus conflictos y apaciguar el dolor y la angustia de sus víctimas, y deberá hacerse desde el marco de actuación de la justicia restaurativa. (Mazo, 2013)

Segovia & Ríos (2008), señalan lo siguiente en cuanto a la mediación como herramienta de la justicia restaurativa:

“A nuestro juicio, sigue siendo verdad que “una buena teoría es condición de posibilidad de una buena praxis”. Por eso, el horizonte desde el que hay que contemplar la mediación –especialmente ante su eventual traducción al derecho procesal– es el de la justicia restaurativa. Ésta supone una concepción fuerte, abierta y positiva del ser humano, de la sociedad y “otra” idea de Justicia de contornos todavía no perfectamente definidos, pero claramente perfilables [sic] por oposición a la justicia retributiva y que van siendo traducidos en documentos y prácticas de los organismos especializados de la Organización de Naciones Unidas”. (p. 79)

Por otro lado, en algunos programas de mediación escolar se mencionan dos tipos de modelos que se presentan en esta área, uno de ellos es la mediación entre iguales el cual es entre los mismos estudiantes y otro es el modelo de mediadores adultos que pueden ser los docentes, padres, administrativos de la institución (Funes, S., 2013) en su trabajo de investigación menciona que es que el primero fomenta la autonomía en la resolución de conflictos entre alumnos, además del modelado que supone el ver a un compañero que posee las habilidades para ayudar a resolver un conflicto que los propios protagonistas no son capaces, por lo que produce a la vez un efecto multiplicador; promueve la armonía del grupo de pares, y no por imposición de los adultos.

También otro programa de mediación debe estar dirigido a todo el ámbito escolar, quienes conforman esa red social en pro de construir seres humanos con sentido de paz, como lo son los docentes, alumnos, administrativos, padres y todos con los que ellos mantienen una socialización; por ello la implantación de la mediación escolar es una estrategia que debe ser aplicada dentro del contexto educativo promoviendo espacios de construcción de valores y actitudes colaborativas, toma de decisiones, y estrategias de solución de problemas con lo que los alumnos se caractericen no solo dentro del área educativa sino llevándolo a otros espacios como adolescentes que construyen paz, por ello, Funes, S., (2013) menciona el objetivo principal de los programas de mediación en toda la comunidad educativa y el aula de clase es:

“El programa de mediación escolar se basa en la negociación colaborativa. En ella una tercera persona, el mediador, que puede ser un alumno del centro formado para esa función, ayuda a las partes en conflicto a que encuentren una solución, facilitando la comunicación para la búsqueda del bien común, creando por esta vía un mecanismo autónomo de resolución de conflictos en el centro, ya que por este método las partes implicadas son las que elaboran las posibles soluciones

conjuntamente, evitando de esta forma que otros resuelvan por ellos y que se apliquen soluciones impuestas”. (p.103)

## **Metodología**

En este apartado se llevará a cabo la definición de la metodología, la cual hará parte fundamental de la investigación, el diseño metodológico, población y muestra de las categorías de la misma, las fases y recursos que conlleva, que son pertinentes y hacen parte del proyecto.

### **Metodología de la investigación cualitativa de corte transversal**

La metodología cualitativa ha abierto un espacio multidisciplinario que convoca a profesionales de las demás disciplinas (sociólogos, antropólogos, médicos, psicólogos, trabajadores sociales, relacionistas públicos entre otros) lo que lejos de ser un inconveniente aporta unas grandes riquezas en la producción (Salgado, 2007). De esta manera la investigación está guiada por psicólogas en formación lo cual hacen parte de los profesionales que suelen abordar este tipo de investigación ya que tenemos conocimiento acerca de los comportamientos de los seres humanos en este caso los adolescentes.

La investigación es de corte cualitativo ya que se interesa en conocer los aspectos personales significativos de los participantes ya que estos son lo que se encuentran directamente con el conflicto permitiendo que estos mismos se desarrollen en un entorno de naturalidad y sea accesible al fenómeno; Hernández, S. et al. (2014), defiende la investigación cualitativa se enfoca en comprender los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con su contexto. (p, 358).

Según Hernández, S. et al. (2014). dice que los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único (Liu, 2008 y Tucker, 2004). Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como “tomar una fotografía” de algo que sucede. Por ejemplo: 1. Medir las percepciones y actitudes de mujeres jóvenes (18-25 años) que fueron abusadas sexualmente en el último mes en una urbe latinoamericana. 2. Evaluar el estado de los edificios de un barrio o una colonia, después de un terremoto. 3. Analizar el efecto que sobre la estabilidad emocional de un grupo de personas provocó en lo inmediato un acto terrorista

(como el atentado del maratón de Boston en abril de 2013). 4. El estudio de Lee y Guerin (2009) para identificar si la satisfacción respecto a la calidad del diseño ambiental del interior de áreas de trabajo u oficinas afecta significativamente la satisfacción general del espacio de trabajo por parte de sus ocupantes y su desempeño laboral, en un momento específico.

### **Diseño Investigación Acción Participativa**

El diseño utilizado para la investigación será acción participativa, la cual como lo indica la palabra “participativa” le proporciona el rasgo característico a este diseño. En efecto, la problemática es identificada en conjunto por la comunidad y los investigadores. Se considera a los miembros de la comunidad como expertos en la misma, por tal motivo sus “voces” resultan esenciales para el planteamiento y las soluciones (Hacker, 2013 y Eng, 2013) citado en Hernández, S. et al (2014). Al considerar a la población como los que conocen la problemática, sus habilidades y fortalezas este diseño emplea la participación activa de la población para construir y obtener resultados exitosos.

### **Población**

La investigación se realizará en el Mega Colegio Bicentenario, cuitado en el barrio Antonia Santos el cual cuenta con un estudiantado de 1034 estudiantes contando con grados preescolares, primarios y secundarios.

### **Muestra**

La muestra para esta investigación serán 9 estudiantes de secundaria del Megacolegio Bicentenario. Los cuales serán seleccionados por sus conductas conflictivas que son representativas para la investigación. El tipo de muestreo utilizado fue por conveniencia, ya que está formada por los casos disponibles a los cuales tenemos acceso, así como lo mencionan Battaglia (como se citó por Hernández, 2014), teniendo un acceso fácil a la institución educativa en la cual se realizará la investigación.

### **Tablas N.1 Sujeto A**

Datos	
Edad	15 Años
Escolaridad	10°
Tipo de Familia	Extensa

Lugar de Procedencia	La Bateca
----------------------	-----------

**Tablas N.2 Sujeto B**

Datos	
Edad	15 Años
Escolaridad	9°
Tipo de Familia	Extensa
Lugar de Procedencia	Cesar

**Tablas N.3 Sujeto C**

Datos	
Edad	15 Años
Escolaridad	9°
Tipo de Familia	Nuclear
Lugar de Procedencia	Cúcuta

**Tablas N.4 Sujeto D**

Datos	
Edad	13 Años
Escolaridad	7°
Tipo de Familia	Nuclear
Lugar de Procedencia	Cúcuta

**Tablas N.5 Sujeto E**

Datos	
Edad	14 Años
Escolaridad	8°
Tipo de Familia	Nuclear
Lugar de Procedencia	Cúcuta

**Tablas N.6 Sujeto F**

Datos	
Edad	14 Años
Escolaridad	8°
Tipo de Familia	Nuclear
Lugar de Procedencia	Cúcuta

**Tablas N.7 Sujeto G**

Datos	
Edad	14 Años
Escolaridad	8°
Tipo de Familia	Nuclear
Lugar de Procedencia	Cali

**Tablas N.8 Sujeto H**

Datos	
Edad	14 Años
Escolaridad	7°
Tipo de Familia	Nuclear
Lugar de Procedencia	Cúcuta

**Tablas N.9 Sujeto I**

Datos	
Edad	12 Años
Escolaridad	7°
Tipo de Familia	Nuclear
Lugar de Procedencia	Cúcuta

## **Categorías de la investigación**

Las categorías son las directrices que se deben tener en cuenta para la elaboración de la investigación estas nos permiten tener en cuenta alcances y limitaciones acerca de los ejes centrales para realizar los procesos de recolección de datos y describir la información, este proyecto contiene dos categorías una es conflicto y la otra es comunicación asertiva.

### **Categoría I. Conflicto.**

Con respecto a la definición de conflicto John Paul Lederach (2000), citado de (Arroqui, 2012) refiere que el conflicto desde observarse desde una perspectiva positiva, favoreciendo su comprensión y promoviendo un aprendizaje basado en la construcción de relaciones de respeto y no violencia. No solo hay que educar a los niños sino también a los adultos para conseguir que los valores que hasta ahora sustentan los enfrentamientos bélicos y conflictos cotidianos se transformen y puedan sustituirse por otros acordes con una educación para la paz.

### **Categoría II. Comunicación.**

Fajardo (2009) expresa que la comunicación entre los individuos es esencial por un conjunto de razones que incluyen el acceso y el intercambio de información, la discusión abierta de ideas y la negociación de desacuerdos y conflictos. En los grupos humanos, la comunicación se ha convertido en un factor esencial de supervivencia no solo para la especie humana, sino para todo lo que gira a su alrededor: las costumbres, los ritos, las tradiciones sociales y culturales, y la historia, entre otras.

### **Categoría III. Comunicación asertiva.**

En el aula de clase la interacción de los estudiantes es permanente y esto implica unos tipos de situaciones en los cuales deben de tener unas habilidades desarrolladas, según Llorente (Como se citó Uglade & Canales, 2016) “la habilidad para interactuar con los demás tiene algunos trucos, como el elogio, la petición de respeto, expresar sin herir, cuando la otra persona insiste, cuando la otra persona nos ha agredido sin mala intención y cuando nos ataca”. (p.1)

## **Técnicas de evaluación**

Las técnicas utilizadas para la recolección de los datos serán la entrevista semiestructurada con la cual se indagara a los participantes acerca de la forma que se debería resolver un conflicto, también se realizara un grupo focal en el cual se hablara sobre lo que causa una

situación conflictiva en el entorno escolar y por último se realizara la observación no participante en la cual no interferiremos en la actuación de los estudiantes en el modelamiento de los conflictos escolares y como estos los llevan a cabo.

#### **Entrevista semi-estructurada.**

Las entrevistas semiestructuradas se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información (Hernández, Fernández & baptista 2014). Las preguntas que se realizaran serán abiertas y neutrales para que los participantes puedan expresar su respuesta con amplitud exponiendo su opinión al respecto de la pregunta.

#### **Grupo focal.**

Martínez & Migulez (como se citó en Hamui & Valera, 2012) define el grupo focal “es un método de investigación colectivista, más que individualista, y se centra en la pluralidad y variedad de las actitudes, experiencias y creencias de los participantes, y lo hace en un espacio de tiempo relativamente corto”. Este método permitirá que los estudiantes participen y discutan su percepción acerca del conflicto además también puedan que conozcan sus opiniones acerca de la resolución del conflicto de manera asertiva.

#### **Observación participante.**

Según Iñiguez en 2008 dice que la observación participante es una de las técnicas privilegiadas por la investigación cualitativa. Consiste, en esencia, en la observación del contexto desde la participación del propio investigador o investigadora no encubierta y no estructurada. Suele alargarse en el tiempo y no se realiza desde la realización de matrices o códigos estructurados previamente, sino más bien desde la inmersión en el contexto. Este tipo de observación proporciona descripciones de los acontecimientos, las personas y las interacciones que se observan, pero también, la vivencia, la experiencia y la sensación de la propia persona que observa.

#### **Fases de la investigación**

**Fase I.** Inicialmente se empezó la búsqueda de la temática en el cual se expresaron las acerca de la problemática a investigar.

**Fase II.** Ya teniendo una idea clara acerca de la temática se inició el proceso de la formulación del problema y justificación de la misma y se es asignado un tutor de proyecto.

**Fase III.** Se presentan los primeros encuentros con el tutor y se realizan los objetivos de la investigación.

**Fase IV.** Seguidamente de la definición de los objetivos se define y establece el diseño y las técnicas de evaluación de la investigación

**Fase V.** Se empieza con la revisión teórica acerca del conflicto y comunicación asertiva y posterior a tener el marco teórico, también se realiza la búsqueda del estado del arte con el fin de tener una visión extensa acerca de las variables que puede tener el tema de investigación.

**Fase VI.** Existiendo el material teórico se hace la elección de la población y muestra utilizada para el proyecto se hace un primer acercamiento con el fin de tener una idea acerca del contexto natural de la población.

**Fase VII.** Con la muestra ya delimitada se empieza el abordaje con la población para la recolección de los datos por medio de las técnicas de evaluación, ya validadas por expertos.

**Fase VIII.** Seguidamente tener los resultados se analizan y describen con la realización de la triangulación de los resultados en los cuales se agrupa y verifica la información obtenida.

**Fase IX.** Teniendo la información ya agrupada se realiza la interpretación de resultados se plantea la información obtenida de los participantes lo cual pretende dar resultado a la investigación y finalmente se realiza el reporte final de resultados.

#### **Análisis de recolección de datos**

El análisis de recolección de los datos se realizará a partir del agrupamiento de toda la información indagada, recolectada y analizada, para esta investigación se utilizará la triangulación de datos con el fin de dar una respuesta a la investigación.

#### **Triangulación de Datos.**

La triangulación se utilizará con el fin de agrupar todos los resultados de los métodos de evaluación para realizar la triangulación de datos es necesario que los métodos utilizados durante la observación o interpretación del fenómeno sean de corte cualitativo para que éstos sean equiparables (Benavides & Gomes, 2005). Esta triangulación consiste en la verificación y comparación de la información obtenida en diferentes momentos mediante los diferentes métodos.

## **Recursos**

### **Recursos Humanos.**

Este estudio cuenta con el requerimiento humano de los estudiantes de 11 grado del Mega colegio bicentenario, además con la previsión del Psi. Mg. Jhonattan Zapata director de esta monografía y las psicólogas en formación Natalia Carolina Mantilla Ruiz y Joselin Alexandra Vargas Cano, quienes lleva a cabo dicha investigación

### **Recursos Institucionales.**

La investigación tiene como recurso institucional al Colegio Bicentenario que fue creado en el año 2008, como resultado de un proyecto formulado por la Universidad de Pamplona en el año 2007, ante una convocatoria del MEN para organizar, como Mega colegio, una institución que pudiera atender con calidad, desde el preescolar hasta la educación media,1 a la población desplazada hacia la ciudad de Cúcuta, capital del departamento del Norte de Santander, hay que mencionar, además a la Universidad de Pamplona que nació en 1960, como institución privada, bajo el liderazgo de Presbítero José Faría Bermúdez. En 1970 fue convertida en Universidad Pública del orden departamental, mediante el decreto No 0553 del 5 de agosto de 1970 y en 1971 el Ministerio de Educación Nacional la facultó para otorgar títulos profesionales según Decreto No. 1550 del 13 de agosto, desde entonces está Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz.

### **Recursos Materiales.**

Durante el proceso de investigación se necesitarán recursos materiales como el computador para poder llevar un seguimiento de la indagación y documentación, a su vez una grabadora que permitirá la recolección de la información obtenida por la entrevista semiestructurada así mismo se necesitará hojas, lapiceros y una agenda, finalmente para el traslado de las estudiantes a la institución se requiere dinero para trasportes.

## **Matriz de Análisis**

A continuación, se mostrará la matriz de análisis de las respuestas dadas por los participantes en la entrevista semiestructurada y el grupo focal a través de las unidades de análisis, donde se relacionarán con cada categoría.

### **Entrevista Semiestructurada**

#### **Categoría uno Conflicto**

John Paul Lederach (2000), citado de (Arroqui, 2012) refiere que el conflicto desde observarse desde una perspectiva positiva, favoreciendo su comprensión y promoviendo un aprendizaje basado en la construcción de relaciones de respeto y no violencia. No solo hay que educar a los niños sino también a los adultos para conseguir que los valores que hasta ahora sustentan los enfrentamientos bélicos y conflictos cotidianos se transformen y puedan sustituirse por otros acordes con una educación para la paz.

Inicialmente, se mostrará la matriz de la entrevista semiestructurada.

## Pregunta Numero Uno

¿Alguna vez ha participado en algún conflicto dentro del aula de clase?

Participante	Respuesta	Palabras claves	Unidad de análisis	Análisis general
P1	<p>“Pues. conflicto, así como que, pues en alguna pelea ehhh asi, pelear asi asi no. como le digo como reclamar por algo hacia los profesores o hacia algún compañero Pues decirle que, que por que hace eso o algo así. No pues cuando yo vea... ah pues ayer el profesor llego todo bravo, pues nosotros tenemos que hacer un camino él dijo que iba a poner apreciativa entonces, luego llego y él dijo que no iba a poner la nota por que el camino no se había terminado entonces nosotros obviamente, esto reclamamos porque si nosotros habíamos venido y todo eso y pues nada él se puso fue ahí a gritar y nada no dijo más nada porque jum. Lo que yo dije fue profesor, pero no nos grite que nosotros no tenemos la culpa”</p>	<p><b>Conflicto, reclamo, bravo, profesores, gritar, culpa</b></p>	<p><b>El conflicto no fue ocasionado por el estado de ánimo del docente, fue por el incumplimiento de la actividad por parte de los estudiantes, el estado de ánimo del docente fue el que provoco una respuesta alterada</b></p>	<p>Teniendo en cuenta que el aula de clase es una lugar donde los estudiantes suelen estar comunicándose, no solo entre ellos mismos sino también debe de cumplir las directrices en ocasiones suelen ocurrir momentos donde los incumplimientos pueden ocasionar momentos conflictivos, Cuando el ambiente del aula escolar no cuenta con los recursos para el proceso de mediación, cuando los alumnos tienen antecedentes de algún conflicto, las conductas agresivas suelen ser los más frecuentes para la solución inmediateista de un conflicto o diferencia que se refuerza con estos comportamientos agresivos, la ausencia de conocimiento acerca de los actores que participan dentro de un conflicto, ocasiona que los estudiantes realicen comportamientos disruptivos e incitadores al conflicto y no al proceso de mediación para resolverlo</p>
Participante	Respuesta	Palabras claves	Unidad de análisis	
P2	<p>“Si, con una compañera que me empujo y yo también la empuje porque ella siempre es una chismosa metida en todo lo que los demás hacen y entonces nos agarramos a pelear” ¿cuáles fueron las consecuencias de ese acto? “pues a mí me hicieron perder comportamiento</p>	<p><b>Empujo, pelear, comportamiento, acudiente, agresiones físicas</b></p>	<p><b>La agresión física que ocurrió debido a que las alumnas no cuentan con estrategias de reconciliación y</b></p>	

	llamaron a mis padres a mi acudiente ya, pues nos pusieron a exponer aquí en el colegio sobre las agresiones físicas y ya”		<b>respeto por las diferencias</b>	
<b>Participante</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Palabras claves</b>	<b>Unidad de análisis</b>	
P3	“Si, estaban peleando dos compañeros entonces todos somos bomberos y toda la vaina” ¿que es ser bombero? “Ósea esto el compañero... como es... que el compañero está en una pelea y uno se mete a decirle que lo siga haciendo y esas cosas”	<b>Compañeros, peleando, “uno se mete”</b>	<b>El estudiante tuvo una postura de reforzador del conflicto, mediante conductas disruptivas lo cual termino causando dificultades al momento de resolverlo</b>	

## Pregunta Numero Dos

¿Cuáles son los conflictos más frecuentes que se presentan dentro del aula de clase?

<b>Participante</b>	<b>Respuestas</b>	<b>Palabras Clave</b>	<b>Unidad de Análisis</b>	<b>Análisis General</b>
<b>P1</b>	“Con los docentes cuando de hace mucho desorden o algo así, entonces los profesores se alteran y con los compañeros cuando se ponen muy fastidiosos o no se callan para escuchar, pues que cogen con las bobadas ahí y no dejan escuchar a joder y fastidiar, hacer pendejadas ahí haciendo distraer a los otros”	<b>Desorden, alteran, fastidiosos, callan, escuchar, pendejadas, distraer</b>	<b>El incumplimiento de los compromisos hacia los docentes son lo que ocasionan los conflictos con los alumnos</b>	La falta de proponer una negociación cuando se incumple lo requerido por parte de los estudiantes y en cambio optar por mantener una postura cerrada a la mediación, suele ocasionar que las decisiones de los docentes sea arbitraria, el uso inadecuado de comunicación verbal (palabras

Participante	Respuesta	Palabras claves	Unidad de análisis	
P2	“Pues entre nosotros cuando nos comenzamos a gritar así, cuando se pierde algo y uno sabe quién es, y no lo da entonces a uno le da mucha rabia y pues chinas que son así creídas y se la quieren montar a los demás, con los profesores es que hay uno que son muy gritones y si nos tienen que dar una nota dicen que no, porque no nos portamos bien y ósea empiezan a gritar a los profesores a tratarlos mal, pero así que ellos no se den cuenta, y así”	<b>Gritar, rabia, creídas, portarnos bien, tratarlos mal.</b>	<b>El uso ofensivo de palabras con interés de causar daño y tomar pertenencias ajenas son los detonantes del conflicto</b>	hirientes, groserías) con intención de causar daño a los compañeros de aula de clase, podría demostrar la falta de desarrollo en lo estudiantes de sentido de paz para un ambiente del aula tranquilo, en cambio solo se imponen las necesidades personales y no se tiene en cuenta las necesidades colectivas, los comportamientos de bullying, son comportamientos agresivos que suelen aparecer en estudiantes que no tienen en su repertorio conductual el manejo de una convivencia estable o con aquellos que no cuentan con las características de mediadores promoviendo los espacios de sana convivencia
Participante	Respuesta	Palabras claves	Unidad de análisis	
P3	“el bullying, los apodos, pegarle a los compañeros ehh, hacerlos caer, decirles groserías, depende de lo que esté pasando en el momento”	<b>Bullying, apodos, groserías</b>	<b>Los comportamientos disruptivos de mal comportamiento afectan el clima del aula de clase</b>	

### Pregunta Numero Tres

¿Cómo actúa usted cuando se presenta un conflicto dentro del aula de clase?

Participante	Respuesta	Palabras Clave	Unidad de Análisis	Análisis General
P1	“Pues cuando pienso que yo tengo la razón peleo y peleo como defendiendo	<b>Pienso que yo tengo la razón</b>	<b>Las creencias de tener la razón</b>	Las creencias personales acerca lo que implica tener o

	lo que yo pienso y pues cuando los profesores tienen la razón me quedo callada”.		<b>ocasionan que se refuerce el conflicto</b>	no tener la razón frente al conflicto puede generar una modificación en la conducta para reaccionar para participar o resolver el conflicto, las relaciones interpersonales afectivas de amistad y la comunicación asertiva al momento de solicitar ayuda son un factor que influyen en la participación de un estudiante para ser mediadora de este, debido al estado de alerta del estudiante, mantiene una postura de defensa que al momento de sentir que interrumpen su espacio este reacciona sin un control de sus impulsos
<b>Participante</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Palabras Clave</b>	<b>Unidad de Análisis</b>	
<b>P2</b>	“Bueno si son así conocidas compañeras conocidas si me meto sino no, no más miro y así” ¿si su mejor amiga tiene un conflicto usted que hace? “pues si la otra china le busca pues ella y le pegan pues yo también me meto”	<b>Conocidas, pegan, me meto</b>	<b>El vínculo de amistad es un factor que modifica la participación o no participación en un conflicto, pues si hay un vínculo de amistad se realiza refuerzo hacia el conflicto</b>	
<b>Participante</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Palabras Clave</b>	<b>Unidad de Análisis</b>	
<b>P3</b>	“Yo tuve una pelea en el salón, estaba copiando una tarea todo rápido, bajaba y pues llega el compañero y me quita el lapicero yo me paro y lo empujo, y le dije deme el lapicero, no me lo quiso dar y le di un golpe, entonces se tapó el ojo y se fue a coordinación fue donde la coordinadora y me llamaron después, entonces llamaron a mi papá y toda esa vaina, y por eso ya tengo dos matriculas condicionales por la pelea y otra durante este año.	<b>Pelea, salón, empujo, golpe, coordinación, matricula condicional</b>	<b>el encontrarse con una postura de alerta y sentirse atacado puede desencadenar comportamientos violentos y agresivos</b>	

**Categoría dos  
Comunicación**

Fajardo (2009) expresa que la comunicación entre los individuos es esencial por un conjunto de razones que incluyen el acceso y el intercambio de información, la discusión abierta de ideas y la negociación de desacuerdos y conflictos. En los grupos humanos, la comunicación se ha convertido en un factor esencial de supervivencia no solo para la especie humana, sino para todo lo que gira a su alrededor: las costumbres, los ritos, las tradiciones sociales y culturales, y la historia, entre otras.

### Pregunta Numero Uno

¿De qué manera puede describir la comunicación?

<b>Participante</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Palabras Clave</b>	<b>Unidad de Análisis</b>	<b>Análisis General</b>
<b>P1</b>	“Pues hablar dirigirse a una persona cuando uno quiere expresar lo que siente o algo así”	<b>Dirigirse</b>	<b>Expresión de sentimientos</b>	los estudiantes comprenden lo que significa la comunicación, pero presentan dificultades para llevar a cabo esa definición de expresión, el proceso de comunicación, los estudiantes lo direccionan a conocer y aclarar ideas y pensamientos con la finalidad de obtener un acuerdo. Un proceso dentro de la comunicación de los estudiantes dentro del proceso educativo es el intercambio de ideas y pensamientos lo que permite que surjan nuevos significados y sean flexibles y aparezca una reflexión
<b>Participante</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Palabras Clave</b>	<b>Unidad de Análisis</b>	
<b>P2</b>	“Bien, comunicarse con los otros compañeros, hablar aclarar las cosas, llegar a un acuerdo”	<b>Comunicarse, aclarar, hablar</b>	<b>Realizar un dialogo con otra persona</b>	
<b>Participante</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Palabras Clave</b>	<b>Unidad de Análisis</b>	
<b>P3</b>	“ pues un medio de comunicación, es el dialogo de una persona y otra, relacionarse con los demás, charlar, enamorarse”	<b>Dialogo, Relacionarse, Charlar</b>	<b>Intercambiar posturas y opiniones</b>	

				frente a la postura que inicialmente mantienen
--	--	--	--	--

### Pregunta Numero Dos

¿De qué manera funcionan la comunicación verbal y la no verbal?

Participante	Respuesta	Palabras Clave	Unidad de Análisis	Análisis General
<b>P1</b>	“La verbal se supone que es hablando y la no verbal pues en señas o no sé,” ¿señas que otra cosa. en texto usted ha utilizado ese tipo de comunicación no verbal para resolver un conflicto? “no, siempre verbal.”	<b>Se supone, hablando</b>	<b>Utiliza la comunicación verbal como manera de expresar sus ideas mas no la hace parte del proceso de mediación</b>	El estudiantes realiza un supuesto acerca de la comunicación verbal es la cual es la más frecuente utilizada por el ser humano ya que es por medio de ella donde expresa de manera detallada sus pensamientos he ideas, mas no explora otros recursos de la comunicación para exponer sus pensamientos, Realizar una manipulación de la comunicación dependiendo de lo que quiere realizar y obtener ventaja del contexto donde se ocasiona el conflicto, La deficiencia de conocimiento de lo que es la comunicación limita la ejecución de la misma ya que no cuenta con los recursos para expresar sus opiniones
<b>Participante</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Palabras Clave</b>	<b>Unidad de Análisis</b>	
<b>P2</b>	“La verbal es la que se dicen cosas, la no verbal no se” ¿es cuando son gestos en el rostro por ejemplo la ha usado? “si pues cuando pasa la china que me cae mal yo le tuerzo los ojos así y la miro mal”	<b>Tuerzo los ojos</b>	<b>Usa de los tipos de comunicación dependiendo del circunstancia mayormente a beneficio personal</b>	
<b>Participante</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Palabras Clave</b>	<b>Unidad de Análisis</b>	
<b>P3</b>	“No”, ¿sabe cuál es la comunicación verbal? o sea dialogar de una cosa,¿ y la no verbal?,” por como tecnología, textos”	<b>No, Dialogar, Tecnología</b>	<b>No tiene claro el concepto ni su utilidad de la comunicación no verbal.</b>	

				frente a otros, añadiendo que aunque sabe cuáles son los medio de comunicación no verbal no suelen ser un recurso para la mediación de un conflicto
--	--	--	--	---

### Pregunta Numero Tres

¿Considera que las partes que conforman un conflicto deben tener algún tipo de comunicación?

Participante	Respuesta	Palabras Clave	Unidad de Análisis	Análisis General
<b>P1</b>	“Si, pues por que usted hablando las cosas se puede mejorar el conflicto, dialogando haciendo una reconciliación o un acuerdo para que ya no suceda más el conflicto”	<b>Mejorar, reconciliación, acuerdo</b>	<b>la comprensión dinámica de la comunicación en las partes de un conflicto para una efectiva reconciliación</b>	el conflicto como refiere la estudiante tiene una relación directa con la dinámica de comunicación de las partes que conforman el conflicto, llegando a la reconciliación y dar por terminado el mismo dejando claro que el desarrollo de la
<b>P2</b>	“Pues comienzan hablando así y luego terminan peleando entre todos diciéndose vainas ahí”, ¿usted cree que parte 1 y parte 2 deben de hablar para resolver el conflicto? “si porque hablando pueden aclarar las cosas”	<b>Hablando, aclarar</b>	<b>El uso de la comunicación verbal agresiva, no favorece el proceso de mediación</b>	reconciliación es un proceso de comunicación bilateral, la comunicación agresiva en medio de un conflicto es un potencializado del mismo para que sea efectiva en

<b>Participante</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Palabras Clave</b>	<b>Unidad de Análisis</b>	
<b>P3</b>	“si, para tener una mejor convivencia y tolerancia entre los dos participantes, es lo que se debería hacer solo que uno no lo hace”	<b>Convivencia, Tolerancia, participantes</b>	<b>El uso de la comunicación permite una mejor articulación de opiniones donde los valores como la sana convivencia y la tolerancia hacen parte de ello</b>	medio de un conflicto debe ser de una forma asertiva, siendo claro en las ideas que expresa y modificar el contexto para la comunicación, dentro del aula de clase si se logra mantener la convivencia positiva aun en situaciones que sean conflictivas podría ser un factor que mejoraría la dinámica del proceso de aprendizaje social y personal de los alumnos al desarrollar competencias de mediadores basados en valores éticos y morales

### **Categoría Tres**

Según Llorente (Como se citó Uglade & Canales, 2016) la comunicación asertiva comprende de“la habilidad para interactuar con los demás tiene algunos trucos, como el elogio, la petición de respeto, expresar sin herir, cuando la otra persona insiste, cuando la otra persona nos ha agredido sin mala intención y cuando nos ataca”. (p.1)

#### **Pregunta Numero Uno**

¿En algún momento ha escuchado el termino comunicación asertiva dentro del aula escolar?

<b>Participante</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Palabras Clave</b>	<b>Unidad de Análisis</b>	<b>Análisis General</b>
<b>P1</b>	“Pues si la he escuchado, no me acuerdo”	<b>No me acuerdo</b>	<b>No tiene conocimiento del tema</b>	El desconocimiento de este concepto que hace parte de la comunicación limita que los estudiantes puedan implementar este tipo de estrategias al momento de resolver un conflicto, Aguilar y Vargas (2010) proponen una serie de habilidades que los individuos deben adquirir a la hora de tener una comunicación asertiva. No abordar la temática por parte del colegio condiciona a los estudiantes a no presentar algún interés diferente para ser mediador en medio de un conflicto ya que no posee los aspectos personales como valores necesarios para realizar actos reparadores
<b>Participante</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Palabras Clave</b>	<b>Unidad de Análisis</b>	
<b>P2</b>	“no la he escuchado”	<b>No</b>	<b>No cuenta con la definición</b>	
<b>Participante</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Palabras Clave</b>	<b>Unidad de Análisis</b>	
<b>P3</b>	“no señora, debe ser algo de la comunicación pero no sé qué será..”	<b>No</b>	<b>No presenta una definición clara acerca del tema</b>	

### **Pregunta Numero Dos**

¿Si alguien le pide ayuda para resolver un conflicto, lo ayudaría?

<b>Participante</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Palabras Clave</b>	<b>Unidad de Análisis</b>	<b>Análisis General</b>
---------------------	------------------	-----------------------	---------------------------	-------------------------

<b>P1</b>	“Si puedo sí, sí puedo ayudar a que el conflicto se resuelva y eso”, ¿si una compañera suya le dice ayúdeme porque con ella no puedo yo, hable usted, usted lo haría.? “Si, pues en parte si es muy grave el conflicto no me meto si yo lo puedo manejar si”	<b>Ayudar, resuelva, conflicto, grave, manejar</b>	<b>Los comportamientos por sociales se encuentran establecidos dentro de su repertorio conductual, la participación depende del alcance del conflicto</b>	La decisión de participar como mediador dentro de un conflicto es muestra de un comportamiento pro social que va en caminado a mantener un buen clima escolar donde cada uno de sus integrantes tiene la libertad de hacer parte de una posición frente a una situación conflicto, el papel del mediador dentro de un conflicto debe estar dispuesto a realizar rol sin importar quien sean los que están dentro del conflicto, construir y estimular las habilidades mediadoras y cooperativas en los estudiantes es una labor que se debe realizar con regularidad ya que ellos suelen estar expuestos a que su ayuda sea solicitada y no contar con los recursos y destrezas para ser parte de la construcción de la mediación, los recursos personales como la habilidad de la empatía son características que se podrían desarrollar en todos los estudiantes debido que ellos comprenden que cuando
<b>Participante</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Palabras Clave</b>	<b>Unidad de Análisis</b>	
<b>P2</b>	“Pues sí, si son mis amigas si” ¿y si es la que le cae mal? “pues depende yo creo que sí, si ella me lo dice de mala gana yo no la ayudo si me lo dice bien si la ayudo”	<b>Amigas, depende, mala gana, ayudo</b>	<b>Si se establece un común acuerdo para dar solución al conflicto presente, este realiza su participación para lograr resolverlo</b>	
<b>Participante</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Palabras Clave</b>	<b>Unidad de Análisis</b>	
<b>P3</b>	“si lo ayudaría, porque el necesita alguien que lo escuche, hace poco le ayude a un amigo a que se hablara con otro amigo, no querían hablarse por bobadas pero yo los ayude para que se volvieran a hablar”	<b>Ayude, un amigo, bobadas, no querían hablarse</b>	<b>La existencia de la empatía es un reforzador de la mediación</b>	

				alguien se encuentra en un conflicto y solicita ayuda si este no tenga la cercanía, tienen una percepción que esta persona se dejara influenciar para poder llegar a una solución
--	--	--	--	---

### Pregunta Numero Tres

¿Que considera que tiene mayor importancia, resolver el conflicto o ganar el conflicto?

Participante	Respuesta	Palabras Clave	Unidad de Análisis	Análisis General
<b>P1</b>	“Resolverlo, porque esto ganando el conflicto ya usted no va estar todo el tiempo con esa persona como con problemas con roces así como que se miran feo y eso, Porque es mejor resolver si usted considera ganar el conflicto esto la sociedad piensa uy no esta le gano y la otra se dejó y eso”	<b>Resolverlo, ganando, problemas, roces, sociedad</b>	<b>La capacidad de mediación se encuentra presenta dentro de la socialización y comunicación asertiva que debería constante dentro del aula de clase</b>	Cuando los estudiantes se exponen a una situación conflictiva y proponen resolver el conflicto hacen uso de sus recursos personales de solución de problemas y mediación Ruiz-Silva & Chau, (como se citó en Erazo,O 2017), manifiestan que es necesario utilizar estos conflictos como oportunidades para que todas las personas que conforman la comunidad educativa hagan uso del dialogo como opción para transformar las relaciones. Cuando se presenta interés para resolver un conflicto ya se tiene una connotación de positivismo para la construcción de una convivencia en paz,
<b>Participante</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Palabras Clave</b>	<b>Unidad de Análisis</b>	
<b>P2</b>	“Resolverlo, porque al ganar el conflicto se arma más más peleas así y todos salen perdiendo obviamente por algo”, ¿si en un conflicto tiene la razón o tiene la razón a medias considera que la otra persona debería ganarlo acepta que la otra persona gane? “no, la idea no es	<b>Ganar, peleas, perdiendo</b>	<b>Resolver el conflicto trae consigo mayor beneficio colectivo dentro de las relaciones que el</b>	

	ganar o perder es resolver la problemática presente”		<b>solo considerar ganar o perderlo</b>	promocionando las habilidades reconciliadoras con las que cuentan los participantes, por ello [John Paul Lederach (como se citó en Arroqui, E. 2013)] refiere que el conflicto desde observarse desde una perspectiva positiva, favoreciendo su comprensión y promoviendo un aprendizaje basado en la construcción de relaciones de respeto y no violencia.
<b>Participante</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Palabras Clave</b>	<b>Unidad de Análisis</b>	
<b>P3</b>	“resolverlo, para que el que el otro sea mi amigo, o bueno que sea normal como compañero que no pase nada de peleas, es mejor así, todo tranquilo”	<b>Resolverlo, amigo, peleas, tranquilo</b>	<b>La sana convivencia entre los estudiantes tiene mayor prevalencia sobre los conflictos que se presentan</b>	

### Grupo Focal

A continuación, se mostrarán las respuestas obtenidas dadas por los participantes del grupo focal

### Conflicto

#### Primera Pregunta

¿Cuál creen que es la finalidad de un conflicto?

<b>Participante</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Palabras Clave</b>	<b>Unidad de Análisis</b>	<b>Análisis general</b>
<b>P1</b>	“que termine en resultados negativos, como un suicidios o algo por el estilo”	<b>Negativo</b>	<b>Percibe que la finalidad de un conflicto se basa en aspectos negativos, donde, no hay ni comprensión ni aprendizaje basado en construcción de relaciones de respeto y no violencia.</b>	En relación a lo respondido por los participantes, se obtiene entonces que la finalidad de un conflicto se basa en aspectos negativos, los cuales pueden ser agresividad y rencor, por otro lado teniendo en cuenta las razones por las cuales inicia el conflicto, según Fuquen (2013) por una tensión entre intereses

<b>P2</b>	“pues depende, a veces digamos que empiezan los conflictos por venganza, puede que termine bien y si termina bien fue porque no solo usaron agresividad y hablaron y resolvieron, o puede que termine mal, o sea siguieron con la pelea quieren terminar pero siguen con la misma rabia”	<b>Conflicto, agresividad, resolución.</b>	<b>Entiende que el conflicto puede desencadenar agresividad o se puede hallar una solución, dependiendo de cómo se aborde este.</b>	opuestos o contradictorios que ocasiona contrariedades interpersonales y sociales se puede llegar a una resolución del mismo.
<b>P3</b>	“por ira, por venganza, por envidia o diferencias”	<b>Rencor.</b>	<b>El participante tres, refiere inicialmente las razones por las cuales se da origen al conflicto las cuales son ira, venganza o por diferencias, de lo que para el resulta en un rencor.</b>	

### Pregunta Numero Dos

¿Cuándo se presenta un conflicto dentro del aula a quien acuden para resolverlo?

<b>Participante</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Palabras Clave</b>	<b>Unidad de Análisis</b>	<b>Análisis General</b>
<b>P4</b>	“a los profesores, a los coordinadores, y los compañeros también. Uno de ira responde y saca la mano y responde pero tampoco debe ser así”	<b>Profesores, coordinadores, compañeros</b>	<b>para resolver un conflicto acude a una figura de autoridad para el como lo son los profesores lo que genera, comprensión y promoción de un</b>	De este modo para los participantes poder resolver un conflicto acuden a una figura de autoridad como los profesores o un mediador, ya que entre las partes se genera según Fuquen (2013) una resistencia y una interacción

			<b>aprendizaje basado en la construcción de relaciones de respeto y no violencia.</b>	reflejada muchas veces en el estrés o desacuerdos.
<b>P5</b>	“dentro de los salones hay, personas que hacen de mediador ,pero parece un estudiante más, o sea están los líderes de paz y el representante, lo que pasa es que parece que no estuvieran y uno va y se queja con ellos y dice: ay haga lo que quiera”	<b>Mediador, líderes de paz</b>	<b>para llevar a una solución del conflicto se debe buscar un mediador líder de paz</b>	

### Pregunta Numero Tres

¿Cómo creen que es la mejor manera de resolver un conflicto?

<b>Participante</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Palabras Clave</b>	<b>Unidad de Análisis</b>	<b>Análisis General</b>
<b>P6</b>	“Dialogando con la persona con la que tiene el conflicto y yendo a donde los profesores para que ellos nos ayuden a solucionar ”	<b>Dialogar, solucionar.</b>	<b>El dialogo y la búsqueda de un mediador es la forma efectiva de solucionar un conflicto</b>	Se puede decir entonces que para los participantes la forma de llegar a una solución de un conflicto que según Fuquen (2013) es una tensión entre intereses opuestos o contradictorios que ocasiona contrariedades interpersonales y sociales, es inicialmente considerando la presencia de un mediador que permite dialogar y llegar a una solución generando una reconciliación.
<b>P1</b>	“reconciliándose, no seguirle el juego al otro porque entonces van a seguir en el conflicto”	<b>Reconciliación.</b>	<b>la manera adecuada de llegar a la solución del conflicto es por la reconciliación</b>	
<b>P2</b>	“cuando yo tengo algún conflicto con algún compañero o algo que me incomoda, a la primera que acudo es a mi mama, yo le cuento y le digo que es lo que me incomoda y ella es la que me da como la solución y me dice hable con tal compañero, discuta que es lo que le disgusta y que es lo que le parece positivo de ese compañero; y pídale perdón porque si usted le hizo algo a ese	<b>Conflicto, mamá, solución, positivo.</b>	<b>Recurre a una persona del vínculo familiar y esta persona tiene un papel de mediadora en el conflicto</b>	

	compañero él se debe de sentir mal, y yo eso es lo que hago”			
--	--	--	--	--

## Comunicación

### Pregunta Numero Uno

¿Cuándo alguien no entiende lo que usted quiere exponer, tiene intención de volver a explicar el tema? ¿Por qué?

Participante	Respuesta	Palabras claves	Unidad de análisis	Análisis general
<b>P3</b>	“no, pues yo diría que yo lo entendería, porque o sea, también me pasaría a mí, o sea que a mí tampoco me gustaría que reaccionaran de una mala forma cuando yo pido que me expliquen, o sea me refiero que si él me dice de una buena manera pues yo le hago el favor, porque si yo quiero que sean así conmigo pues yo trato de buena manera a los demás para que ellos lo entiendan también”	<b>Entendería, Buena manera.</b>	<b>se denota en buena disposición para volver a explicar algún tema de nueva de buena manera, entiendo porque también considera que a él le podría pasar.</b>	En los aspectos comunicacionales referidos por los participantes de acuerdo a Fajardo (2009), para transmitir una información se denota una adecuada disposición para volver a explicar algún tema de nuevo, donde los participantes tienen en cuenta aconsejar, preguntar y escuchar.
<b>P4</b>	“Para mí eso lo explicaría como que mal, por qué, porque uno a la mama uno no le dice: “ay bueno si ya escucho pues de...” ya sabe, o sea, a uno le trata de aconsejar como de mire esto está bien o está mal, y pues si a uno a veces se le va como el oído uno le pregunta y le hace preguntas y pues si no escucho o eso mi mama me vuelve a repetir, y hasta que ella se canse”	<b>Aconsejar, preguntas, aconsejar, escucho.</b>	<b>cuando alguien no le entiende para él lo que mejor se debe hacer es aconsejar, preguntas y escuchar.</b>	

## Pregunta Numero Dos

¿Cuándo alguien está en desacuerdo con usted le genera incomodidad? ¿le hace saber que se está en desacuerdo con aquella persona?

Pregunta	Respuesta	Palabras Clave	Unidad de Análisis	Análisis General
P5	“No pues, hay que estar de acuerdo para poder realizarla, y si la persona no está de acuerdo entonces vamos a generar un conflicto de que si o de que no, de que no puedo. Y pues si ella le tiene importancia si, sino no”	<b>De acuerdo, importancia, conflicto.</b>	<b>Para los participantes, el informar a alguien más sobre algo que genere incomodidad primero ellos mismo debe estar de acuerdo sobre la situación para poder decir algo.</b>	Para informar alguna incomodidad a alguien más se tiene en cuenta primero si es algo que podría generar algún conflicto, de esta manera se es directo con el otro diciendo que genera esa cierta incomodidad para no llegar a tener algún conflicto, Mantilla (2002) un conjunto de pensamientos, sentimientos y acciones que ayudan a alcanzar sus objetivos
P6	“Sería bueno decirle mi opinión para que las cosas puedan mejorar”	<b>Opinión.</b>	<b>Es importante expresar las opiniones para conocer los diferentes puntos de vista y presentarle a la situación maneras para su solución.</b>	

## Comunicación asertiva

### Pregunta número uno

¿Si alguien del aula de clase le pide hacer algo que no está bajo su alcance o conocimiento lo realiza? ¿Por qué?

Participantes	Respuestas	Palabras Clave	Unidad de Análisis	Análisis General
P1	“pero depende, o sea si es algo muy fuerte o muy negativo, o sea hacerle daño a otra persona yo ni por el toches lo hago, pero si me dice si vamos hacer tal cosa, vamos a ir con tal profesora, ayúdeme con tal tarea, que vamos a realizar tal actividad obvio lo hago ”	<b>Negativo, ayudar, actividad, realizar.</b>	<b>realizar algo y hacer algo que no está bajo su alcance, hace que tome en cuenta las consecuencias puede llegar a tener ya sean buenas o malas.</b>	Para realizar algo que no está bajo el alcance o conocimiento de los participantes, estos refieren que deben tomar en cuenta qué consecuencias puede llegar a tener ya sean buenas o malas decidiendo así si ayudar o no a quien se lo pida, lo que implica según Mantilla (2002) un conjunto de pensamientos, sentimientos y acciones que ayudan a alcanzar sus objetivos
P2	“también depende si es bueno lo que hay que ayudar o es malo, si es bueno la ayudaría sino no lo ayudaría”	<b>Ayudar, bueno, malo</b>	<b>tiene en cuenta el carácter de lo que le están pidiendo ya sea bueno o malo, donde sí se percibe que bajo su criterio es bueno decide ayudar.</b>	
P3	“es que o sea, si usted ve que a veces el error no lo está cometiendo el estudiante sino el profesor, por ejemplo, uno tiene el cuaderno adelantado en el caso si se retrasó un día en entregarlo y el profesor no le da la oportunidad, ahí sí, si yo fuera el consentido del profesor como le dicen así, bueno si le diría: profesor mire él lo tiene todo adelantado, pero en el caso de que sea un vago, no trabaje, no tiene compromiso, molesta en clase no tiene ningún derecho de exigirle que le ayuden”	<b>Oportunidad, vago, ayuda, error.</b>	<b>El sentido colaborativo depende de la circunstancia que genere un beneficio a una persona que sea merecedor de la ayuda</b>	

## Pregunta Numero Dos

¿Siempre que se genera un conflicto debe haber un ganador? ¿O en ocasiones considera que puede haber intermedios dentro de la problemática?

Participante	Respuesta	Palabras Clave	Unidad de Análisis	Análisis General
P1	“al usted decir un conflicto y buscarle una solución no se está refiriendo a ganador ni perdedor, significa a solucionar el desacuerdo, por el ejemplo... como le diría, teniendo par y par, no tiene que haber ganador y tampoco perdedor, tiene que buscar la solución más asertiva para ese momento o esa ocasión, una solución que quede a par con los dos. A veces, por ejemplo, yo y ella tenemos un conflicto y yo quedo como el perdedor así sea para acabarlo peor los demás compañeros lo vuelven a rearmar diciendo “uy usted se dejó ganar uy no pudo contra él, usted es minio que él, él lo parte a usted en mil pedazos”, entonces usted queda con el rencor y vuelve a armar el conflicto que de por si había acabado, y sigue y sigue. A veces, para tomar una decisión así, uno por medio de votación pone lo que son los pros y los contra, los pros son los positivos y los contras lo negativos y el que quede con más pro pues sería la decisión que gane ”	<b>Conflicto, ganador, rencor, negativo, solución, asertividad, positivo,</b>	<b>En el conflicto no debe haber un ganador o perdedor, solo se debe buscar una solución, de manera asertiva sin rencor.</b>	Según lo encontrado en lo participantes se considera que principalmente debe haber un acuerdo entre las partes implicadas generando esto una solución por partes iguales para cada uno de los implicados y mencionan que no debe haber un ganador o perdedor, solo se debe buscar una solución de manera asertiva sin rencor. Lo que según Mantilla (2002) tiene que ver con la capacidad de expresarse verbal y preverbalmente en forma apropiada a la cultura y a las situaciones. Para los estudiantes la equidad, dispone de mejor convivencia y relaciones interpersonales entre ellos, ya que si no se realiza un proceso de mediación basado en la comunicación asertiva adecuado, por ello la reincidencia de los conflictos dentro del aula de clase
P2	“pues yo pienso que sí, debe haber como que un acuerdo entre los dos, ya yo me cansé, yo ya no quiero como tener un conflicto con usted, ya no quiero pelear más con usted o si en el caso llega a haber un conflicto con dos compañeros y en ese conflicto sale ganador uno entonces se	<b>Acuerdo, Insultos, ganador, conflicto, compañeros,</b>	<b>obtener un ganador o perdedor, no es siempre la forma efectiva de resolver un conflicto debe haber un acuerdo entre las partes</b>	

	<p>genera otro conflicto más fuerte, porque va a decir, o sea, a veces cuando gana los compañeros es porque se insultan o porque se agarran a pelear alguno de los dos tiene que ganar ahí, o también cuando se agarran a pelear se meten los compañeros que son ... son (sapos) aja, y empiezan: uy mire que le van a dar, y esos compañeros se encargan como de alabar al que sale victorioso ahí. Yo creo que un ganador, porque a veces una persona es la que tiene la razón y el otro no, por lo menos dos personas que sean de diferentes raza y no estén de acuerdo una porque es blanca y la otra porque es negra se ponen a pelear, entonces creo que uno debería acabar con eso porque van a seguir y a seguir y nunca van a terminar con ese problema”</p>		<p><b>implicadas y en ciertas ocasiones algunas de las partes deberá ceder como su aporte para la mediación del conflicto</b></p>	
<b>P3</b>	<p>“se debe resolver por partes iguales, porque si hay uno que gana hay más problemas y es mejor resolverlos y que no hayan más problemas, mejor así para los dos ”</p>	<p><b>Partes iguales, gana, problemas, resolverlos</b></p>	<p><b>Llegar a un acuerdo basado en igualdad trae mejores relaciones, que unas solución no equitativa con posibilidad de reiniciar el conflicto</b></p>	
<b>P4</b>	<p>“pues yo diría que se debe llevar a intermedio para... no sé cómo explicarlo...”</p>	<p><b>Intermedio.</b></p>	<p><b>El participante cuatro menciona que se debe llevar a un intermedio aunque no cuenta con un concepto claro acerca de una resolución de conflicto adecuada</b></p>	
<b>P5</b>	<p>“pues yo diría que, pues digamos el conflicto se trata de mi con otra persona y pues yo si quisiera que llegáramos a un</p>	<p><b>final, acuerdo, ganar.</b></p>	<p><b>Lo que se debe obtener más allá de un ganador o</b></p>	

	<p>acuerdo, por qué, porque es que si no ponemos un punto final va a seguir, o sea obviamente uno siempre quiere ganar y como no siempre, a veces puede que pierda pues es mejor llegar a un acuerdo por qué, porque si uno gana el otro sigue con el conflicto, pero si el otro gana pues va a tener que no quiere, o sea , me refiero como quien dice o todos en la cama o todos en el piso, tiene que haber como que se resolvió el conflicto de una manera buena, o sea que los dos ganaron o que los dos perdieron pero que se llegue a un acuerdo”</p>		<p><b>perdedor, para el participante dos debe haber un acuerdo entre las partes implicadas.</b></p>	
<b>P6</b>	<p>“pues yo haría un acuerdo porque si digamos, con un compañero que yo tenga un problema o que haya tenido llega a ganar pues yo voy a seguir tenerle rabia a él, entonces es mejor solucionar los problemas entre los dos y que los dos quedemos en acuerdo de lo que haya pasado”</p>	<p><b>Acuerdo, ganar, solucionar.</b></p>	<p><b>Menciona que se debe llevar a un intermedio entre las partes implicadas.</b></p>	

## **Observación Participante**

### **Modelamiento**

#### **Caso**

Para la presentación de una de las izadas de banderas realizadas durante el año ocurrió una situación donde el curso debía ponerse de acuerdo en los trajes de ese día. El docente preguntó al grupo si estaría bien que las niñas llevaran un tutú y los niños una corbata y un sombrero, en ese momento los estudiantes aceptaron la propuesta, sin embargo, una semana antes de que iban a comenzar los preparativos para el traje se generó el desacuerdo en el grupo, donde algunos estudiantes no llegaron con los materiales y expresaron mediante gritos e insultos cual el motivo el cual era no tener el dinero para la compra de los materiales y refirieron ya no estar de acuerdo con la actividad, esto produjo una discusión con los demás estudiantes y el docente, refiriendo los estudiantes ya no participar en la actividad, lo que produjo un aumento la tensión entre los estudiantes y provocó unas discusiones entre los mismos, se hicieron comentarios hirientes (malas palabras) hubo agresión física al representante del salón y el atribuyeron que él debía ser el encargado de conseguir los recursos para que se llevara a cabo la actividad.

#### **Categoría uno: Conflicto**

Los participantes que realizaron el ejercicio del modelamiento mostraron intriga al desconocer la actividad que se pretendía llevar a cabo, su comportamiento fue suspicaz preguntando acerca si lo que ellos harían tendría alguna implicación en su compendio de notas, demostrando así una posible manipulación acerca de la información que mostrarían al momento de realizar el ejercicio; durante el ejercicio los participantes desarrollaron sus características personales dentro de un conflicto, realizando (movimientos y comentarios hacia los demás compañeros agresivos) (imponiendo sus necesidades) sobre a la de los demás, sin reconocer que algunos de sus compañeros si habían cumplido con lo establecido, teniendo poco reconocimiento del incumplimiento (desinterés académico) con lo que se había pactado en realizar y falta de empatía con lo que si querían desarrollar la actividad, (amenazando) con el incumplimiento para que no se llevara a cabo la actividad; aun cuando los demás compañeros proporcionaban una estrategia diferente para la recolección del dinero de los materiales; en el modelamiento realizado por las

investigadoras se les mostro a los estudiantes cuales debían ser las características comunicativas cuando se está dentro de un conflicto; inicialmente de debía realizar una regulación emocional, para reconocer las emociones que generaba el incumplimiento de no tener los materiales requeridos para la actividad, practicar la escucha activa sobre los comentarios de los todos los compañeros presentes no solamente de los que incumplieron con la tarea.

### **Categoría dos: Comunicación**

Los participantes que incumplieron con los materiales, presentaban una comunicación verbal hostil con amenazas y enojo al expresarse, lo que se complementaba con la comunicación no verbal en los gestos de (muecas, miradas desafiantes, ceño fruncido) también realizando señalamientos con las manos, y posturas corporales que reflejaban negatividad y rigidez, no daban paso a la comunicación reciproca con los demás compañeros que si habían cumplido con la tarea los cuales tenían una postura más pacífica y con la intención de promover un acuerdo para que todos tuvieran los trajes y llevar a cabo la actividad de la presentación proponiendo una solución alternativa las cuales ellos se negaron porque no deseaban realizar una actividad extra. En cuanto al rol del profesor los estudiantes calificaban como un participante negativo y arbitrario priorizando el castigo por el incumplimiento ya que el profesor debía de generar una solución inmediata y sus recursos para la mediación eran limitados, no promovió la toma de decisiones ni el dialogo entre partes lo que hace el proceso de solución menos dinamico; Para el modelamiento las investigadoras promovieron para ambos grupos de estudiantes el dialogo abierto con un tono de voz adecuado para expresar la falta, respetar los silencios y un lenguaje corporal abierto al cambio y flexibilidad en la toma de decisiones que benefician al grupo en conjunto.

### **Categoría tres: Comunicación Asertiva**

La ausencia de comunicación asertiva como mediadora del conflicto por parte de los estudiantes de ambos subgrupos fue casi que inexistente, por ello para el modelamiento se enfatizó inicialmente identificando y analizando el conflicto, ( si es por intereses, si es a causa de una irresponsabilidad, si es de tipo académico o de convivencia) luego se promovieron diferentes estrategias como; el uso de la creatividad (buscar otros recursos para obtener lo deseado o llegar a un acuerdo), el reconocimiento de emociones como (frustración al poder tener los materiales, ira a casusa del señalamiento y apatía por lograr un acuerdo mutuo), mantener una comunicación

verbal neutra ( gesticulaciones neutrales y suaves) de igual forma con la no verbal ( contacto visual sereno, rostro tranquilo) y modular el tono de voz con el cual expresan sus posturas y al finalizar realizar una retroalimentación de lo sucedido con el fin de no repetición.

## Triangulación de Datos

En el presente apartado se presenta la triangulación de los datos obtenidos mediante los instrumentos de recolección de información como entrevista Semiestructurada, grupo focal y observación participante, donde, se pretende dar validez y confiabilidad de los resultados encontrados, los cuales son los siguientes:

### Categoría número uno: Conflicto

Entrevista semiestructurada	Grupo Focal	Observación Participante	Análisis General
<p><b>Pregunta número uno</b></p> <p>¿Alguna vez ha participado en algún conflicto dentro del aula de clase?</p> <p>Los participantes <b>P.1, P.2 Y P.3</b> si estuvieron involucrados en diferentes tipos de conflictos dentro del aula de clase, donde sus conductas fueron el incumplimiento de acuerdos establecidos, el no tener control sobre las emociones, la agresión física y ser incitador del conflicto</p> <p><b>Pregunta numero dos</b></p> <p>¿Cuáles son los conflictos más frecuentes que se presentan dentro del aula de clase?</p> <p><b>P.1</b> El incumplimiento de los compromisos hacia los docentes</p>	<p><b>Pregunta número uno</b></p> <p>¿Cuál creen que es la finalidad de conflicto?</p> <p><b>P.1</b> Percibe que la finalidad de un conflicto se basa en aspectos negativos, donde, no hay ni comprensión ni aprendizaje basado en construcción de relaciones de respeto y no violencia.</p> <p><b>P.2</b> Entiende que el conflicto puede desencadenar agresividad o se pude hallar una solución, dependiendo de cómo se dé el proceso de mediación</p> <p><b>P.3</b> las razones por las cuales se da origen al conflicto las cuales son ira, venganza o por diferencias</p>	<p>Los participantes que realizaron el ejercicio del modelamiento mostraron intriga al desconocer la actividad que se pretendía llevar a cabo, su comportamiento fue suspicaz preguntando acerca si lo que ellos harían tendría alguna implicación en su compendio de notas, demostrando así una posible manipulación acerca de la información que mostrarían al momento de realizar el ejercicio; durante el ejercicio los participantes desarrollaron sus características personales dentro de un conflicto, realizando (movimientos y comentarios hacia los demás compañeros agresivos) (imponiendo sus necesidades) sobre a la de los demás, sin reconocer que algunos de sus</p>	<p>De acuerdo con lo obtenido en las técnicas, se encontró que por parte de los participantes existe una percepción negativa del conflicto debido que lo relacionan con aspectos como agresividad, actitudes y conductas disruptivas, bullying, el desinterés académico por no cumplir con los deberes en el contexto educativo e imponer sus necesidades sobre a la de los demás, cabe resaltar, que después del modelado realizado, se logró observar que los estudiantes de manera casi que automatizada realizan conductas impulsivas como la violencia directa sin prever las consecuencias que estas traen</p>

<p>son lo que ocasionan los conflictos con los alumnos</p> <p><b>P.2</b> El uso ofensivo de palabras con interés de causar daño y tomar pertenencias ajenas son los detonantes del conflicto</p> <p><b>P.3</b> Los comportamientos disruptivos de mal comportamiento afectan el clima del aula de clase</p> <p><b>Pregunta número tres</b></p> <p>¿Cómo actúa usted cuando se presenta un conflicto dentro del aula de clase?</p> <p><b>P.1</b> Las creencias de tener la razón ocasionan que se refuerce el conflicto</p> <p><b>P.2</b> El vínculo de amistad es un factor que modifica la participación o no participación en un conflicto, pues si hay vinculo de amistad se realiza refuerzo hacia el conflicto</p> <p><b>P.3</b> El encontrarse con una postura de alerta y sentirse atacado puede desencadenar comportamientos violentos y agresivos</p>	<p><b>Pregunta numero dos</b></p> <p>¿Cuándo se presenta un conflicto dentro del aula a quien acuden para resolverlo?</p> <p><b>P.4</b> para resolver un conflicto acude a una figura de autoridad para el como lo son los profesores lo que genera, comprensión y promoción de un aprendizaje basado en la construcción de relaciones de respeto y no violencia.</p> <p><b>P.5</b> para llevar a una solución del conflicto se debe buscar un mediador</p> <p><b>Pregunta número Tres</b></p> <p>¿Cómo creen que es la mejor manera de resolver un conflicto?</p> <p><b>P.6</b> El dialogo y la búsqueda de un mediador es la forma efectiva de solucionar un conflicto</p> <p><b>P.1</b> la manera adecuada de llegar a la solución del conflicto es por la reconciliación</p> <p><b>P.2</b> Recure a una persona del vínculo familiar y esta persona tiene un papel de mediadora en el conflicto</p>	<p>compañeros si habían cumplido con lo establecido, teniendo poco reconocimiento del incumplimiento (desinterés académico) con lo que se había pactado en realizar y falta de empatía con lo que si querían desarrollar la activad, amenazando con el incumplimiento para que no se llevara a cabo la actividad; aun cuando los demás compañeros proporcionaban una estrategia diferente para la recolección del dinero de los materiales; en el modelamiento realizado por las investigadoras se les mostro a los estudiantes cuales debían ser las características comunicativas cuando se está dentro de un conflicto; inicialmente de debía realizar una regulación emocional, para reconocer las emociones que generaba el incumplimiento de no tener los materiales requeridos para la actividad, practicar la escucha activas sobre los comentarios de los todos los compañeros presentes no solamente de los que incumplieron con la tarea.</p>	<p>consigo, acorde con John Paul Lederach (como se citó en Vázquez, Bañuelos, Rangel, Castilla, &amp; Gonzales, 2011), que define el conflicto como:</p> <p>“Una construcción social, una creación humana, diferenciada de la violencia (puede haber conflictos sin violencia, aunque no violencia sin conflicto), que puede ser positiva o negativa según cómo se aborde y termine, con posibilidades de ser conducido, transformado y superado (puede convertirse en paz)” es por ello que las mismas partes cuales debían ser las características comunicativas cuando se está dentro de un conflicto, cuando se realiza el modelado se pretende mostrar cómo se puede mejorar los espacios de construcción de una convivencia sana entre los estudiantes se genera una psi coeducación sobre el mismo enfatizando en que este no es negativo puesto que, es necesario para la transformación de alguna dinámica de tipo social; fomentando la escucha activa, cumplir con los compromisos requeridos, no realizar comentarios hirientes a los compañeros, de este</p>
--	---	--	---

			modo, se tiene en cuenta que lo que se puede considerar de acuerdo a lo mencionado por los participantes (percepción negativa) es la forma en que se puede resolver o transformar un conflicto.
--	--	--	---

### Categoría número dos: Comunicación

Entrevista semiestructurada	Grupo Focal	Observación Participante	Análisis General
<p><b>Pregunta número uno</b></p> <p>¿De qué manera puede describir la comunicación?</p> <p>Para los participantes <b>P.1, P.2 y P.3</b> la comunicación es un medio donde se realiza un intercambio de ideas sentimientos y opiniones interpersonales con los demás</p> <p><b>Pregunta número dos</b></p> <p>¿De qué manera funcionan la comunicación verbal y la no verbal?</p> <p><b>P.1</b> Utiliza la comunicación verbal como manera de expresar sus ideas mas no la hace parte del proceso de mediación</p> <p><b>P.2</b> El uso ofensivo de palabras con interés de causar daño y tomar pertenencias ajenas son los detonantes del conflicto</p>	<p><b>Pregunta número uno</b></p> <p>¿Cuando alguien no entiende lo que usted quiere exponer, tiene intención de volver a explicar el tema? ¿Por qué?</p> <p><b>P.3</b> se denota en buena disposición para volver a explicar algún tema de nueva de buena manera, entiendo porque también considera que a él le podría pasar.</p> <p><b>P.4</b> cuando alguien no le entiende para él, lo que mejor se debe hacer es aconsejar, preguntas y escuchar.</p> <p><b>Pregunta numero dos</b></p> <p>¿Cuando alguien le genera una incomodidad por estar en desacuerdo, le hace saber que se está en desacuerdo con aquella persona?</p> <p><b>P.5, P.6</b> para expresar una inconformidad es necesario tener en cuenta si esto puede expresar un conflicto, sin embargo, es</p>	<p>Los participantes que incumplieron con los materiales, presentaban una comunicación verbal hostil con amenazas y enojo al expresarse, lo que se complementaba con la comunicación no verbal en los gestos de (muecas, miradas desafiantes, ceño fruncido) también realizando señalamientos con las manos, y posturas corporales que reflejaban negatividad y rigidez, no daban paso a la comunicación reciproca con los demás compañeros que si habían cumplido con la tarea los cuales tenían una postura más pacífica y con la intención de promover un acuerdo para que todos tuvieran los trajes y llevar a cabo la actividad de la presentación proponiendo una solución alternativa las cuales ellos se negaron porque no deseaban</p>	<p>En relación a lo hallado en los participantes, inicialmente, presentan una comunicación verbal hostil con amenazas y enojo, lo que se complementa con gestos de miradas desafiantes, ceño fruncido, también realizando señalamientos con las manos, y posturas corporales que reflejaban negatividad y rigidez, lo cual no permite la comunicación reciproca con los demás compañeros, una vez hecho el modelamiento y mediante la entrevista y el grupo focal, se encontró que los participantes identifican la comunicación como un medio en el cual se realiza un intercambio de ideas sentimientos y opiniones interpersonales con los demás, además, la clasifican en comunicación verbal como manera de expresar sus ideas y comunicación no verbal lo que se expresa corporalmente, finalmente, mencionan que la comunicación es</p>

<p><b>P.3</b> No tiene claro el concepto ni su utilidad de la comunicación no verbal.</p> <p><b>Pregunta número tres</b> ¿Considera que las partes que conforman un conflicto deben tener algún tipo de comunicación?</p> <p><b>P.1</b> la comprensión dinámica de la comunicación en las partes de un conflicto para una efectiva reconciliación</p> <p><b>P.2</b> El uso de la comunicación verbal agresiva, no favorece el proceso de mediación</p> <p><b>P.3</b> El uso de la comunicación permite una mejor articulación de opiniones donde los valores como la sana convivencia y la tolerancia hacen parte de ello</p>	<p>importante que ambas partes conozcan de sus opiniones para llegar a mejorar la situación</p>	<p>realizar una actividad extra. En cuanto al rol del profesor los estudiantes calificaban como un participante negativo y arbitrario priorizando el castigo por el incumplimiento ya que el profesor debía de generar una solución inmediata y sus recursos para la mediación eran limitados, no promovió la toma de decisiones ni el dialogo entre partes lo que hace el proceso de solución menos dinámico; Para el modelamiento las investigadoras promovieron para ambos grupos de estudiantes el dialogo abierto con un tono de voz adecuado para expresar la falta, respetar los silencios y un lenguaje corporal abierto al cambio y flexibilidad en la toma de decisiones que benefician al grupo en conjunto.</p>	<p>fundamental para llevar a cabo alguna solución o transformación de un conflicto.</p>
---	---	---	---

### Categoría número tres: Comunicación asertiva

Entrevista semiestructurada	Grupo Focal	Observación Participante	Análisis General
<p><b>Pregunta número uno</b></p> <p>¿En algún momento ha escuchado el termino comunicación asertiva dentro del aula escolar?</p> <p>los participantes <b>P.1, P.2 y P.3</b> presentan desconocimiento acerca del termino comunicación asertiva y lo que este implica dentro de la mediación y resolución de un conflicto</p> <p><b>Pregunta numero dos</b></p> <p>¿Si alguien le pide ayuda para resolver un conflicto, lo ayudaría?</p> <p><b>P.1</b> Los comportamientos por sociales se encuentran establecidos dentro de su repertorio conductual, la participación depende del alcance del conflicto</p> <p><b>P.2</b> Si se establece un común acuerdo para dar solución al conflicto presente, este realiza su participación para lograr resolverlo</p> <p><b>P.3</b> La existencia de la empatía es un reforzador de la mediación</p>	<p><b>Pregunta número uno</b></p> <p>¿Si alguien del aula de clase le pide hacer algo que no está bajo su alcance o conocimiento lo realiza? ¿Por qué?</p> <p><b>P.1</b> realizar algo y hacer algo que no está bajo su alcance, hace que tome en cuenta las consecuencias puede llegar a tener ya sean buenas o malas.</p> <p><b>P.2</b> Tiene en cuenta el carácter de lo que le están pidiendo ya sea bueno o malo, donde sí se percibe que bajo su criterio es bueno decide ayudar.</p> <p><b>P.3</b> El sentido colaborativo depende de la circunstancia que genere un beneficio a una persona que sea merecedor de la ayuda</p> <p><b>Pregunta numero dos</b></p> <p>¿Siempre que se genera un conflicto debe haber un ganador? ¿O en ocasiones considera que puede haber intermedios dentro de la problemática?</p>	<p>La ausencia de comunicación asertiva como mediadora del conflicto por parte de los estudiantes de ambos subgrupos fue casi que inexistente, por ello para el modelamiento se enfatizó inicialmente identificando y analizando el conflicto, ( si es por intereses, si es a causa de una irresponsabilidad, si es de tipo académico o de convivencia) luego se promovieron diferentes estrategias como; el uso de la creatividad (buscar otros recursos para obtener lo deseado o llegar a un acuerdo), el reconocimiento de emociones como (frustración al poder tener los materiales, ira a casusa del señalamiento y apatía por lograr un acuerdo mutuo), mantener una comunicación verbal neutra ( gesticulaciones neutrales y suaves) de igual forma con la no verbal ( contacto visual sereno, rostro tranquilo) y modular el tono de voz con el cual expresan sus posturas y al finalizar realizar una retroalimentación de lo sucedido con el fin de no repetición.</p>	<p>En relación a lo encontrado en esta categoría, se hace referencia a que en los contextos educativos no se evidencia el conocimiento sobre comunicación asertiva como mediadora del conflicto, por ello se realiza un modelamiento, enfatizando en el análisis del mismo, estrategias de solución o transformación desde el ámbito de comunicación asertiva, donde, se identifica que los participantes presentan desconocimiento acerca del tema en desarrollo y lo que este implica dentro de la mediación y resolución de un conflicto, sin embargo, consideran que la empatía es un reforzador de la mediación, resolver el conflicto trae consigo mayor beneficio colectivo más allá de ganar o perder solo se debe buscar una solución, de manera asertiva sin rencor, finalmente es importante resaltar que la comunicación es parte fundamental para llegar a solucionar los conflictos, el conocimientos de las opiniones permite que los involucrados puedan llegar a un acuerdo.</p>

<p><b>Pregunta número tres</b> ¿Que considera que tiene mayor importancia, resolver el conflicto o ganar el conflicto?</p> <p><b>P.1</b> La capacidad de mediación se encuentra presenta dentro de la socialización y comunicación asertiva que debería constante dentro del aula de clase</p> <p><b>P.2</b> Resolver el conflicto trae consigo mayor beneficio colectivo dentro de las relaciones que el solo considerar ganar o perderlo</p> <p><b>P.3</b> La sana convivencia entre los estudiantes tiene mayor prevalencia sobre los conflictos que se presentan</p>	<p><b>P.1</b> En el conflicto no debe haber un ganador o perdedor, solo se debe buscar una solución, de manera asertiva sin rencor.</p> <p><b>P.2</b> obtener un ganador o perdedor, no es siempre la forma efectiva de resolver un conflicto debe haber un acuerdo entre las partes implicadas y en ciertas ocasiones alguna de las partes deberá ceder como su aporte para la mediación del conflicto</p> <p><b>P.3</b> Llegar a un acuerdo basado en igualdad trae mejores relaciones, que unas soluciones no equitativas con posibilidad de reiniciar el conflicto</p> <p><b>P.4</b> El participante cuatro menciona que se debe llevar a un intermedio, aunque no cuenta con un concepto claro acerca de una resolución de conflicto adecuada</p> <p><b>P.5</b> Lo que se debe obtener más allá de un ganador o perdedor, para el participante dos debe haber un acuerdo entre las partes implicadas.</p> <p><b>P6.</b> Menciona que se debe llevar a un intermedio entre las partes implicadas.</p>		
--	---	--	--

## Discusiones de los resultados

De acuerdo a los resultados de la investigación y dando respuesta a la pregunta problema, sobre si los estudiantes del colegio Bicentenario tienen algún conocimiento de la comunicación asertiva como mediadora en la resolución de los conflictos dentro del aula de clase.

Los estudiantes mantienen una percepción negativa acerca de lo que es un conflicto, lo ven como algo que genera dificultades en la convivencia, debido a que no comprenden que un conflicto puede desencadenar un espacio de fortalecimiento de las relaciones interpersonales, en contraste con Erazo, O (2017), que menciona que el conflicto social no debe entenderse como un mal que haya que desarraigarse de forma definitiva, pues su naturaleza, aunque caótica y controversial, también implica crecimiento y cambio, pues lleva a los implicados hacia la búsqueda de una solución o de un crecimiento fundamentado. El desconocimiento de las diversas percepciones de lo que es un conflicto lleva a que los estudiantes solo tengan un concepto de lo que trata un conflicto, de allí que sus recursos a la hora de resolverlo son limitados.

Hay que mencionar, además, que las conductas disruptivas y negativas presentadas por la concepción errónea de un conflicto, hace que la convivencia pacífica dentro del contexto escolar se vea afectada como lo menciona la investigación Resolución de conflictos en las aulas: un análisis desde la Investigación-Acción; de Guzmán, V., & Amador, L. (2011). España. donde hace referencia a las conductas frecuentes que generan conflicto dentro del aula, son las conductas disruptivas, indisciplinarias, el desinterés académico y las conductas antisociales, las que también en ocasiones suelen ocurrir en el colegio Bicentenario, donde el poco interés en cumplir con las normas las agresiones físicas el incumplimiento de deberes y compromisos, el no crear un hábito comportamental positivo, que tampoco es recompensado con ningún incentivo u beneficio académico hace que los estudiantes mantengan esa conducta de predisposición al conflicto y no a ser mediadores cuando se enfrentan a uno, solo mantienen intereses personales que priman sobre los demás.

Ahora, en cuanto al panorama con respecto a la relación docente estudiante y las discusiones que se presentan, en los resultados de la investigación uno de los conflictos presentados con los docentes se dio debido a un incumplimiento de acuerdos y un carente control y regulación emocional por parte del docente, donde estos dos factores llevaron a que viera afectada la convivencia, en la investigación llamada Violencia en contextos escolares: percepción de docentes

sobre manifestaciones de violencia en instituciones educativas en Cúcuta-Norte de Santander. (Gamboa, Ortiz y Muñoz 2016). Realizada en la ciudad de origen de la investigación presente, San José de Cúcuta norte de Santander señala que, todas las acciones de violencia en las instituciones generan preocupación en la comunidad educativa, sin embargo, las manifestaciones de violencia hacia los profesores por parte de los estudiantes parecen incrementar en las instituciones educativas, debido al poco control y formación proporcionada a los estudiantes de las estrategias de mediación a las cuales ellos puede recurrir cuando ocurre algún conflicto entre estos.

Lo que no es aceptable, es su prolongación indefinida, con mayor razón, si se tiene en cuenta que, en el panorama actual, la principal misión de la educación dentro del escenario colombiano de construcción de paz, es transmitir valores que contribuyan a la resolución de conflictos como lo menciona (Arroqui, E. 2013). Valores que deben ser construidos bajo el acompañamiento de los docentes los miembros educativos, familiares para que se genere un aspecto del repertorio comportamental de los estudiantes, hacia la convivencia pacífica promoviendo y haciendo uso de la comunicación asertiva como la principal mediadora entre los conflictos escolares.

En el caso de unos de los resultados de la investigación, se encontró que la participación de vínculo familiar cumple con el rol de mediador en medio de un conflicto, los estudiantes lo utilizan como un referente neutro, pero con experiencia al momento de la mediación y solución de un conflicto, rol que no fue tenido en cuenta en la investigación” Clima social familiar e impacto en el rendimiento académico de los estudiantes Méndez, J; & Jaimes, L. (2018)”. Realizada en Bogotá. En instituciones educativas públicas y privadas se concluyó que el rendimiento académico y las relaciones familiares no tenían asociación entre sí, en ninguna de los dos tipos de instituciones; no obstante, omitieron investigar entre el rol del acompañamiento paternal y la sana convivencia y pacífica y la posible relación de estos de manera positiva o cumpliendo un rol de mediador.

Con miras a conocer, el predominio del conflicto que se presenta en el colegio Bicentenario se puede observar a partir de lo ya descrito anteriormente, son las percepciones reforzadas e interiorizadas en los estudiantes de que el conflicto solo ocasiona agresión, violencia, envueltos por el desinterés académico las relaciones sociales sin valores morales, la participación aleatoria de los padres cuando son requeridos sus aportes e instrucciones, se comparten y argumentan posturas a favor y en contra sobre lo que sucede dentro de esta institución educativa.

Seguidamente, en cuanto a la categoría de comunicación que mantienen los estudiantes entre ellos y con los demás participantes del contexto educativo, social y familiar, teniendo en cuenta el objetivo planteado acerca de la identificación de los conceptos que los estudiantes mantienen de la comunicación y sus tipos verbal y no verbal dentro del aula y contexto escolar.

Los estudiantes describen la comunicación como un medio para realizar el dialogo, expresar pensamientos, sentimientos y opiniones interpersonales hacia los demás diariamente en diferentes situaciones que pueden surgir, una de ellas es que cuando los estudiantes se sienten en una situación de amenaza o de enojo por algo que no simpatiza con ellos, suelen tener una comunicación muy limitada e imponente con los demás sin tener en cuenta que podrían obtener mejores resultados.

Respuesta contraria a como lo menciona Llorente (2016 p.01), “la habilidad para interactuar con los demás tiene algunos trucos, como el elogio, la petición de respeto, expresar sin herir, cuando la otra persona insiste, cuando la otra persona nos ha agredido sin mala intención y cuando nos ataca”. Citado en (Uglade & Canales, 2016). Trucos como ser perceptivos, mantener un control emocional, pensar antes de actuar que, si demuestran efectividad en el ámbito de la comunicación de los jóvenes, deben ser aplicados y operacionalizados por los docentes y directivos, padres y estudiantes de forma constante, ya que como los resultados de la presente investigación demuestra, el no conocer de estas habilidades limita el proceso de comunicación entre los mismos.

En lo que sigue con respecto a la comunicación, otros de los resultados apuntaron que el uso de palabras hirientes y hostiles hacia compañeros y docentes los cuales no suelen tener estrategias de manejo de conflictos, la comunicación mal empleada con intención de causar daño suelen ser utilizados por los estudiantes cuando creen que tener una posición predominante antes un personaje autoritario percepción de estudiante-docente; en medio de un conflicto puede ser favorable para ganarlo, en la investigación. “Competencias Psicosociales Para la Convivencia Escolar Libre de Violencia: Experiencia en una Primaria Pública de Mérida, Yucatán, México (Baquedano, Cinthia, & Echeverría, Rebelín. 2013). Yucatán, México” Describiendo que, aunque la presencia de los conflictos escolares está presente recurrentemente, los docentes no cuentan con los recursos y capacitaciones para el abordaje de estas situaciones cuando suceden, y esto tiene una implicación con el proceso de aprendizaje de los estudiantes, lo que hace inca pie para la elaboración de manuales donde se potencializaran las competencias de cooperación, trabajo en equipo, empatía y resolución de conflictos.

En otros resultados, los estudiantes suelen ser comunicativos y comprensivos con aquellos que no logran comprender lo que ellos desean expresar mediante la comunicación verbal, cuando el mensaje no es entendido, ellos optan por construir una explicación acorde a la comprensión del que desea conocer el mensaje, lo que sucede es que en ocasiones esos mensajes no verbales no son asertivos, como se evidencio en el desarrollo del modelamiento y hace que la tensión del conflicto aumente , Shablico, S. (2012) describe la manera en la dinámica de las relaciones interpersonales en un aula, las interacciones verbales del relacionamiento requieren una alternancia entre emisores y receptores acompañados de signos no verbales, que interceden para los turnos del habla, la entonación de las palabras, la mirada, la gestualidad y los movimientos corporales. Lo que denota la falta por parte de los estudiantes y en ocasiones docentes manejo corporal que expresa pensamientos y sentimientos, y volverlo habilidades expresivas asertivas.

Aunque hasta el momento los estudiantes tengan estas deficiencias, Torres, L. (2015) menciona que la institución educativa por la diversidad cultural, económica y social de sus integrantes se torna muy compleja, implicando que los estudiantes se adapten a nuevos retos sociales y comunicacionales. Lo cual da una aproximación a lo que sucederá, los estudiantes pasan por unas transiciones que, aunque no se tengan datos en esta investigación, se debe de investigar como el proceso de la adolescencia influye en los estilos comunicacionales que los estudiantes utilizan para convivir en una comunicación frecuente donde se potencializan características personales y de los pares para una mediación con empatía, resolución de conflictos, respeto por las diferencias, un lenguaje corporal acorde a sus expresiones verbales.

Proximidades que ya son previstas y van a favor como lo menciona hablando acerca de lo que es la comunicación generativa como estrategia para afirmar la comunicación entre estudiantes y docentes (Pérez, N. 2013) citado en (Macías, E & Camargo, G. 2013) realiza un paralelo entre la comunicación asertiva y la comunicación generativa. La primera la definen desde la expresión de sentimientos y emociones y la comunicación generativa, se define como aquella que facilita la creación de significado, la transformación de las relaciones, sus contextos y posibilidades futuras; y, de esta manera hacer notoria la estrecha relación que existe entre la educación y la comunicación.

Es por esto que, la comunicación debe ser foco de formación ya que es por ella que los estudiantes expresan sus conocimientos, posturas, pensamientos y lo hacen de forma implícita y explícita en todo momento, en ocasiones así los estudiantes no quieran expresar una postura su

cuerpo lo hará, sus gestos, su lenguaje no verbal de igual forma sucede con los docentes que son los que mantienen una relación comunicativa estrecha ya que comparten la mayor parte del tiempo, de ahí que la comunicación docentes-alumnos debe fortalecerse ya que ellos son los que crean un aprendizaje colectivo.

En último lugar con respecto a lo obtenido en la categoría de comunicación asertiva, los alumnos presentan desconocimiento acerca de lo que es la comunicación asertiva y como esta funciona al momento de mediar y resolver un conflicto y por ello su asertividad al momento de expresarse es limitada, no cuentan con unos parámetros de asertividad, honestidad, actitudes colaborativas, porque creen que ser asertivos es solo ganar el conflicto y eso al momento de mediar un conflicto genera impedimentos que se resuelva de la forma asertiva.

El tener o no conocimiento acerca de la comunicación asertiva no limita que los estudiantes no hagan uso de sus habilidades sociales en pro de una convivencia positiva, ya que las habilidades sociales como ser cooperativos, empáticos son habilidades que los estudiantes si desarrollan en la socialización diaria que ellos conllevan dentro del aula de clase, en concordancia con, Asimismo, Wolpe (1958) y Lazarus (1966), intentaron delimitar el concepto definiendo lo que por entonces se denominó conducta asertiva. Con el paso de los años, los investigadores han llegado a la conclusión de que las habilidades sociales no se limitan al uso del asertividad. Citado en (Pereira & Espada, 2014). Lo que da indicios que, aunque ellos no tengan claridad acerca del concepto en ocasiones suelen ser asertivos, pero no cuentan con alguien que sea un guía de mediación.

En los procesos de mediación dadas en el instituto, no suelen ser frecuentes, sino son utilizadas como último recurso para resolver el conflicto, suele estar presente algún tercero, en ocasiones han sido los docentes que direccionan otras alternativas, los mismos estudiantes realizan cooperación y algún familiar mediante la experiencia genera conocimientos, lo cuales genera una guía y apoyo requerida por un estudiante que se encuentra sin recursos para resolver un conflicto, lo que se encuentra a favor de lo que menciona, Sampedro citado en (Mazo, H. 2013), dice: “La mediación es un proceso por medio del cual un tercero neutral trata, a través de la organización de intercambios entre las partes, de permitir a estas confrontar sus puntos de vista y buscar, con su ayuda, una solución al conflicto que las enfrenta”(p. 77).

Papel que los docentes en su quehacer, aunque no es su rol específico suelen realizar actos de mediación y ser ellos mismos los mediadores en ocasiones cuando se presentan conflictos, en la

investigación, llamada “Pedagogía para la convivencia y la paz: transformaciones que experimentan los docentes cuando vivencian la formación para la convivencia y la paz. (Villamizar, J. 2016)”. Realizada en el departamento Norte de Santander, Colombia. se menciona los aspectos positivos de que los docentes sean agentes mediadores dentro del conflicto, describe las transformaciones por las cuales pasan los docentes, como competencias ciudadanas, habilidades de comunicación el pensamiento crítico entre otros, son transformaciones que enriquecen el proceso de construcción de paz y una convivencia positiva dentro del contexto educativo, lo cual hay que reforzar de forma constante en el curso del desarrollo educativo

La iniciativa o la necesidad de buscar un tercero y mencionar que necesita ayuda es muestra que los alumnos realizan actos asertivos, lo que sucede es que, si en ese actuar la persona a la cual le solicitan ayuda, direcciona la situación en negativo el conflicto puede ser reforzado, pero la iniciativa de los estudiantes debe de verse como un aspecto asertivo como lo menciona (Mantilla, 2002; OMS, 1999) citado en (Corrales, A. et al. 2017). La comunicación asertiva tiene que ver con la capacidad de expresarse verbal y preverbalmente en forma apropiada a la cultura y a las situaciones. Un comportamiento asertivo implica un conjunto de pensamientos, sentimientos y acciones que ayudan a un niño o adolescente a alcanzar sus objetivos personales de forma socialmente aceptable. La comunicación efectiva también se relaciona con la capacidad de solicitar consejo o ayuda en momentos de necesidad.

Finalmente se hace referencia a que los alumnos presentan recursos personales como actitudes cooperativas, suelen ser empáticos, buscan estrategias de solución y solicitan ayuda son aspectos de resaltar, aunque suelen utilizarlos como último recurso ya que tienen creencias que los conflictos son para obtener una determinación sobre la otra, imponer necesidades personales sobre las de los demás y que lo esencial de un conflicto es ganarlo, si los alumnos tuvieran un direccionamiento constante por agentes de paz construido por un comité donde participen estudiantes docentes y directivos, la solución de los conflictos se daría de forma consensuada y se practicaría la definición de que el conflicto es, la oportunidad para que todas las personas que conforman la comunidad educativa hagan uso del dialogo como opción para transformar las relaciones; el pensamiento crítico como un mecanismo para entender lo que ocurre; la capacidad de ponerse en los zapatos de otra persona e incluso sentir lo que está sintiendo (empatía) como una oportunidad para reconocerse y la concertación como herramienta para salvar las diferencias. Ruiz-Silva & Chaux, (como se citó en Erazo, O 2017),

## Conclusiones

A manera de conclusión, según los resultados obtenidos en la presente investigación se logró analizar los tipos de comunicación verbal utilizados por los estudiantes del colegio Bicentenario para la resolución de conflictos en el aula mediante técnicas cualitativas de evaluación, para el diseño de un manual psicoeducativo que promueva el uso de la comunicación asertiva como estrategia de resolución de conflictos, de acuerdo con lo anterior, se evidencia desconocimiento de las diversas percepciones de lo que es un conflicto lleva a que los estudiantes solo tengan un concepto de lo que trata un conflicto, de allí que sus recursos a lo hora de resolverlo son limitados.

Seguidamente, determinando el predominio del conflicto en el aula de clase se encontró, que teniendo en cuenta que el aula de clase es una lugar donde los estudiantes suelen estar comunicándose, no solo entre ellos mismos sino también debe de cumplir las directrices en ocasiones suelen ocurrir momentos donde los incumplimientos pueden ocasionar momentos conflictivos, cuando el ambiente del aula escolar no cuenta con los recursos para el proceso de mediación, cuando los alumnos tienen antecedentes de algún conflicto, las conductas agresivas suelen ser los más frecuentes para la solución inmediatista de un conflicto o diferencia que se refuerza con estos comportamientos agresivos.

También, dentro de las creencias personales acerca lo que implica tener o no tener la razón frente al conflicto, es posible que genere una modificación en la conducta para reaccionar para participar o resolver el conflicto, las relaciones interpersonales afectivas de amistad y la comunicación asertiva al momento de solicitar ayuda son un factor que influyen en la participación de un estudiante para ser mediadora de este, debido al estado de alerta del estudiante, mantiene una postura de defensa que al momento de sentir que interrumpen su espacio este reacciona sin un control de sus impulsos.

Por otro lado, se identifican los conceptos de comunicación y asertividad en los estudiantes por medio de un grupo focal, en el cual, en primera medida en los aspectos comunicacionales referidos por los participantes para transmitir una información se denota una adecuada disposición para retomar temas ya expuestos, algún tema de nuevo, donde los participantes tienen en cuenta aconsejar, preguntar y escuchar. De igual manera, para dar a conocer alguna incomodidad a alguien más se tiene en cuenta primero si es algo que podría generar algún conflicto, de esta manera se es

directo con el otro diciendo que genera esa cierta incomodidad para no llegar a tener algún conflicto, conjunto de pensamientos, sentimientos y acciones que ayudan a alcanzar sus objetivos.

Hay que mencionar, además, que en cuanto a la asertividad los estudiantes no conocen acerca de la comunicación asertiva, lo cual limita que esta sea un recurso para la mediación de los conflictos presentados dentro del contexto escolar, ya que el desconocimiento hace que los estudiantes solo cuenten con un repertorio de solución y como se encontró en los resultados estos suelen ser poco flexibles, imponentes y mantener las necesidades propias sobre las necesidades de las demás personas que se encuentran en una situación de conflicto.

Así mismo, para realizar algo que no está bajo el alcance o conocimiento de los participantes, estos refieren que deben tomar en cuenta qué consecuencias puede llegar a tener ya sean buenas o malas decidiendo así si ayudar o no a quien se lo pida, además, se considera que principalmente debe haber un acuerdo entre las partes implicadas generando esto una solución por partes iguales para cada uno de los implicados y mencionan que no debe haber un ganador o perdedor, solo se debe buscar una solución de manera asertiva sin rencor, de esta manera, para los estudiantes la equidad, dispone de mejor convivencia y relaciones interpersonales entre ellos, ya que si no se realiza un proceso de mediación basado en la comunicación asertiva adecuado, por ello la reincidencia de los conflictos dentro del aula de clase.

Finalmente, según lo que se evidencia en los resultados de mayor relevancia, se desarrollan actividades de modelado sobre los conflictos habituales en el aula y el tipo de comunicación verbal utilizada, a través de la observación participativa, atrás ves de un manual psicoeducativo que promueva el uso de la comunicación asertiva como estrategia en resolución de conflictos.

### **Recomendaciones**

Se recomienda continuar con el proceso investigativo en el mega colegio Bicentenario no solo desde el área de la comunicación asertiva, sino desde diversos ámbitos, con el fin de proporcionar las bases de información que permitan implementar estrategias psicoeducativas para mejorar el funcionamiento de la institución.

Realizar la aplicación de la cartilla psicoeducativa de manera frecuente con los estudiantes y docentes para crear un hábito de mediación y comunicación asertiva escolar con el fin de mejorar el proceso educativo.

Fomentar una cultura comportamental positiva y reforzar la sana convivencia mediante los valores, la cooperación, el trabajo en equipo y la resolución de conflictos y crear un cronograma preventivo acerca de la reducción de los factores que refuerzan los comportamientos disruptivos dentro del contexto educativo.

Diseñar un comité interdisciplinar entre directivos académicos y estudiantes, donde se construirán proyectos y capacitaciones para los que realizarán el papel de mediadores dentro del aula de clase.

## Referencias

- Abreu, J. (2012). Hipótesis, método & diseño de investigación. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 7(2) 187-197. Recuperado de: [http://www.spentamexico.org/v7-n2/7\(2\)187-197.pdf](http://www.spentamexico.org/v7-n2/7(2)187-197.pdf)
- Aguirre, M., Mesa, J., Morales, H & Saldarriaga, E (2008). La comunicación asertiva: herramienta de la práctica pedagógica que permite mediar las dificultades en el aprendizaje. Proyecto y practica pedagógica. Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia.
- Alzate, R. (1998). Análisis y resolución de conflictos. Una perspectiva psicológica. Bilbao: UPV.
- Arroqui, E. (2013). *La importancia de la resolución pacífica de conflictos cotidianos en el aula*. Universidad internacional de la rioja, facultad de educación, 66. Recuperado de: [https://reunir.unir.net/bitstream/handle/123456789/1223/2012\\_11\\_09\\_TFG\\_ESTUDIO\\_DE\\_L\\_TRABAJO.pdf?sequence=1](https://reunir.unir.net/bitstream/handle/123456789/1223/2012_11_09_TFG_ESTUDIO_DE_L_TRABAJO.pdf?sequence=1)
- Avendaño, W. et al. (2016). Construcción de ciudadanía: un modelo para su desarrollo en la escuela. *El Ágora U.S.B.*, 16(2), 479-492. [Fecha de consulta 11 de noviembre del 2019]. Recuperado de: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S165780312016000200007&lng=en&tlng=](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S165780312016000200007&lng=en&tlng=)
- Baquedano, Cinthia, & Echeverría, Rebelín. (2013). Competencias Psicosociales Para la Convivencia Escolar Libre de Violencia: Experiencia en una Primaria Pública de Mérida, Yucatán, México. *Psicoperspectivas*, 12(1), 139-160. <https://dx.doi.org/10.5027/psicoperspectivas-Vol12-Issue1-fulltext-210>
- Benavides, Mayumi Okuda, & Gómez-Restrepo, Carlos. (2005). Métodos en investigación cualitativa: triangulación. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 34(1), 118-124. Retrieved June 19, 2019, from [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-74502005000100008&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-74502005000100008&lng=en&tlng=es).
- Calderón, P (2009). Teoría de conflictos de Johan Galtung. *Revista paz y conflictos*, 2, 60-81
- Weisinger, H (2001). La inteligencia emocional en el trabajo.
- Corrales, A. et al. (2017). Empatía, Comunicación Asertiva Y Seguimiento De Normas. Un Programa Para Desarrollar Habilidades Para La Vida. *Enseñanza e Investigación en Psicología*,

22(1),58-65. [fecha de Consulta 8 de Diciembre de 2019]. ISSN: 0185-1594. Disponible en:  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=292/29251161005>

- Dongil, E & Cano, A (2014). Habilidades sociales. Sociedad Española para el estudio de la Ansiedad y el Estrés (SEAS). Recuperado de:  
[http://www.bemocion.mscbs.gob.es/gl/comoEncontrarmeMejor/guiasAutoayuda/docs/guia\\_habilidades\\_sociales.pdf](http://www.bemocion.mscbs.gob.es/gl/comoEncontrarmeMejor/guiasAutoayuda/docs/guia_habilidades_sociales.pdf)
- Eceiza, M., Arrieta, M., & Goñi, A. (2008). *Habilidades sociales y contextos de la*. Obtenido de Revista Psicodidactica. Departamento de Didáctica de la Matemática y de las Ciencias Experimentales: <https://www.redalyc.org/pdf/175/17513102.pdf>
- Erazo, O. (2017). *Resolución pacífica de conflictos en el aula*. Universidad Tecnológica de Pereira, facultad de ciencias de la educación, 143. Recuperado de:  
<http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/7993/30369B946.pdf?sequence=1>
- Fajardo, L. (2009). A propósito de la comunicación verbal. Universidad Nacional de Colombia. Recuperado de file:///C:/Users/Hogar/Downloads/Dialnet-APropositoDeLaComunicacionVerbal-6454284.pd
- Ferrel, F., Cuan, A., Londoño, Z., Ferrel, L. (2015). Factores de riesgo y protectores del *bullying* escolar en estudiantes con bajo rendimiento de cinco instituciones educativas de Santa Marta, Colombia. *Psicogente*, 18(33), 188-205. Recuperado de:  
RR<http://doi.org/10.17081/psico.18.33.65>
- Funes, S., (2013). Resolución de conflictos en la escuela: una herramienta para la cultura de paz y la convivencia. *Contextos Educativos. Revista de Educación*, 0(3), 91-106.  
doi:<http://dx.doi.org/10.18172/con.466>
- Gamboa, A., Ortiz, J. & Muñoz, P. (2017). Violencia en contextos escolares: percepción de docentes sobre manifestaciones de violencia en instituciones educativas en Cúcuta-Norte de Santander. *Psicogente*, 20(37), 89-98. Recuperado de:  
<http://doi.org/10.17081/psico.20.37.2420>

- Garaigordobil, M. (2013). *Cyberbullying: screening de acoso entre iguales*. Madrid: TEA.  
Recuperado de: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-05592017000100047](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-05592017000100047)
- Gismero. (1996). *Auxiliar de enfermería*. Obtenido de Temario Vol. II:  
[https://books.google.com.co/books?id=1xtIDwAAQBAJ&pg=PA435&lpg=PA435&dq=Gismero+\(1996\)+considera+la+conducta+asertiva+al+conjunto+de+respuestas+verbales+y+no+verbales;+en+un+contexto+interpersonal+el+individuo&source=bl&ots=icOPZipvXw&sig=ACfU3U2FV6yGkuzU](https://books.google.com.co/books?id=1xtIDwAAQBAJ&pg=PA435&lpg=PA435&dq=Gismero+(1996)+considera+la+conducta+asertiva+al+conjunto+de+respuestas+verbales+y+no+verbales;+en+un+contexto+interpersonal+el+individuo&source=bl&ots=icOPZipvXw&sig=ACfU3U2FV6yGkuzU)
- Guichot, V., & Sierra, A. (2017). *Emociones y creatividad: una propuesta educativa para trabajar la resolución de conflictos en educación*. Obtenido de <https://revistascientificas.us.es/index.php/Cuestiones-Pedagogicas/article/viewFile/8559/7603>
- Gutiérrez, F. (2015). Jóvenes, cultura escolar y comunicación. *Magis, Revista Internacional De Investigación En Educación*, 7(15), 97-116. Recuperado de: <https://doi.org/10.11144/Javeriana.M7-15.JCE>
- Guzman, V., & Amador, L. (2011) Resolución de conflictos en las aulas: un análisis desde la investigación-acción pedagogía social. revista interuniversitaria [1139-1723 (2011) 18, 99-114]. Recuperado de: [file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-ResolucionDeConflictosEnLasAulas-3430407%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-ResolucionDeConflictosEnLasAulas-3430407%20(1).pdf)
- Hamui, A. Valera, M. (2012). *La técnica de grupos focales*. México. Elsevier. Recuperado de: [http://riem.facmed.unam.mx/sites/all/archivos/V2Num01/09\\_MI\\_HAMUI.PDF](http://riem.facmed.unam.mx/sites/all/archivos/V2Num01/09_MI_HAMUI.PDF)
- Hernández, S. et al. (2014). *Metodología de la Investigación*. México. interamericana editores, s.a. de c.v. Recuperado de: <file:///C:/Users/Hogar/Downloads/Investigacion.pdf>
- Herrera, M. et al. (2016) Bullying y cyber bullying en Colombia; coocurrencia en adolescentes escolarizados. *Revista Latino americana de Psicología* (2017) 49, 163---172. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0120053417300250>
- Iñiguez, L. (2008) Métodos cualitativos de investigación en ciencias sociales. Centro Universitario de Ciencias Sociales y Humanidades Universidad de Guadalajara. Recuperado de <file:///C:/Users/Hogar/Downloads/Observacion%20participante>.

- Lacunza, A., Castro, A., & Contini, N. (2009). *Habilidades sociales preescolares: una escala para niños de contextos de pobreza*. Revista de Psicología. Vol. XXVII, <https://www.redalyc.org/html/3378/337829512001/>.
- Macías, E & Camargo, G., (2013). Comunicación Asertiva Entre Docentes Y Estudiantes En La Institución Educativa. corporación universitaria minuto de dios. Recuperado de: [https://repository.uniminuto.edu/bitstream/handle/10656/2852/TECE\\_CamargoReinosoGina\\_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.uniminuto.edu/bitstream/handle/10656/2852/TECE_CamargoReinosoGina_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Manani, E., Garcia, M., Cesar, W., & Yapuchura, A. (2016). *Las habilidades sociales y la comunicación interpersonal de los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano*. Obtenido de Scielo Perú: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682016000200001](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682016000200001)
- Martínez, M. (2018). La formación en convivencia: papel de la mediación en la solución de conflictos. Educación y Humanismo, 20(35), 129-144. DOI: <http://dx10.17081/eduhum.20.35.2838>
- Mazo, H. (2013). La mediación como herramienta de la justicia restaurativa. Opinión jurídica, 12(23), 99-114. recuperado de: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1692-25302013000100007](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-25302013000100007)
- Méndez, J; & Jaimes, L. (2018). Clima Social familiar e impacto en el rendimiento académico de los estudiantes. Perspectivas. 3 (1). 24-43. Recuperado de: <file:///C:/Users/Hogar/Downloads/1422-Texto%20del%20artículo-3703-2-10-20180709.pdf>
- Pereira Juan, & Espada José. (2014). *Habilidades sociales: Definición y delimitación del concepto*. Recuperado de: <https://institutosalamanca.com/blog/habilidades-sociales-definicion-delimitacion/>
- Pulido, M., & Molina, B. (2013). Orígenes de los Programas de Mediación Escolar: Distintos Enfoques que influyen en esta Práctica Restaurativa. *Anales De Psicología / Annals of Psychology*, 29(2), 385-392. <https://doi.org/10.6018/analesps.29.2.132601>
- Rengifo, G. A. (2014). *La comunicación asertiva, un camino seguro hacia el éxito organizacional*. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10654/12780>.

- Reyes M; Marlene E. (2016). Relación entre Habilidades Sociales y Desempeño Docente desde la percepción de estudiantes adultos de universidad privada en Lima, Perú. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 10(2), 17-31 Recuperado de:  
<https://dx.doi.org/10.19083/ridu.10.465>
- Roca, E (2003). *Cómo mejorar tus habilidades sociales. Programa de asertividad, autoestima e inteligencia emocional*, Valencia: ACDE Ediciones, 10-69
- Romero, F. (2002). La mediación familiar. Un ejemplo de aplicación práctica: la comunicación a los hijos de la separación de los padres. El papel del mediador. *Revista del ministerio y asuntos sociales*, (40), pp. 31-54.
- Salcedo, A & Jennings, Y. (2016). *La mediación como herramienta de resolución de conflictos en el sistema educativo dominicano*. Ministerio de educación Republica dominicana, Santo Domingo, República Dominicana.
- Salgado, A. (2007). *Investigación cualitativa: diseños, evaluación del rigor metodológico y retos*. Recuperado de : <file:///C:/Users/Camilo/Downloads/Dialnet-InvestigacionCualitativa-2766815.pdf>
- Segal, J., & Smith, M. (2018). *Herramientas de Resolución de conflictos: Convertir los conflictos en oportunidades*. Obtenido de <https://www.somaticbarcelona.com/herramientas-de-resolucion-de-conflictos-convertir-los-conflictos-en-oportunidades-parte-1/>
- Segovia, J. L., Ríos, J. (2008). Diálogo, justicia restaurativa y mediación. *Documentación social*, (148), pp. 77-97.
- Shablico, S. (2012). La comunicación no verbal en el aula, un análisis en la enseñanza disciplinar. *Cuadernos de Investigación Educativa*, 3(18), undefined-undefined. [fecha de Consulta 4 de diciembre de 2019]. ISSN: 1510-2432. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=4436/443643891005>
- Torres, L. (2015). *Asertividad en practicantes de Psicología de la Universidad de Antioquia Sede Amalfi*. Obtenido de Universidad de Antioquia. Facultad de Ciencias Sociales, programa de Psicología:  
[http://200.24.17.74:8080/jspui/bitstream/fcsh/357/1/TorresLuz\\_asertividadpracticantespsicologiauniversidadantioquiaamalfi.pdf](http://200.24.17.74:8080/jspui/bitstream/fcsh/357/1/TorresLuz_asertividadpracticantespsicologiauniversidadantioquiaamalfi.pdf)

- Uglade, M. Canales, A., (2016). *El liderazgo académico, comunicación asertiva y motivación*.  
Revista Ensayos Pedagógicos Vol. XI, N° 2. Recuperado de:  
[file:///C:/Users/Camilo/Downloads/Dialnet-  
ElLiderazgoAcademicoComunicacionAsertivaYMotivacio-5887345.pdf](file:///C:/Users/Camilo/Downloads/Dialnet-ElLiderazgoAcademicoComunicacionAsertivaYMotivacio-5887345.pdf)
- Valencia, F (2004). Conflicto y violencia escolar en Colombia. Grupo de Investigación Educación y desarrollo humano Universidad de San Buenaventura Cali. Recuperado de:  
<file:///C:/Users/Hogar/Downloads/DialnetConflictoYViolenciaEscolarEnColombiaLecturaBreveDe-6456401.pdf>
- Vásquez, C. (2016). El origen del conflicto. El diálogo abierto y sincero es una pieza de colección: escaso. Venezuela. Recuperado de: <https://www.telesurtv.net/bloggers/El-origen-del-conflicto-20160815-0002.html>Imagen:[http://cdn1.amarseaunomismo.com/images/preguntas-frecuentes\\_conflictos-2.jpg](http://cdn1.amarseaunomismo.com/images/preguntas-frecuentes_conflictos-2.jpg)
- Vázquez, D., Bañuelos, V., Rangel, G., Castilla, C., & Gonzales, A. (2011). *Mecanismos de resolución alternativa de conflictos (MRAC)*. Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal, 57. Recuperado de:  
[https://piensadh.cd hdf.org.mx/images/publicaciones/material\\_de\\_capacitacion/curso/2011\\_Mecanismos\\_de\\_resolucion\\_alternativa\\_de\\_conflictos.pdf](https://piensadh.cd hdf.org.mx/images/publicaciones/material_de_capacitacion/curso/2011_Mecanismos_de_resolucion_alternativa_de_conflictos.pdf)
- Villamizar, F. (2016). Pedagogía para la convivencia y la paz: transformaciones que experimentan los docentes cuando vivencian la formación para la convivencia y la paz. Colombia. Recuperado de: <https://revistas.udes.edu.co/aibi/article/view/395/pdf>