

Universidad de Pamplona

Facultad de Salud

Departamento de Psicología



Estrategias psicológicas para el conflicto intragrupal en los estudiantes de sexto grado
del Instituto Técnico Patios Centro N°1 del municipio de los Patios

Presentado por:

Arlexa Fernanda Peña Torres

Camila Andrea Avila Muñoz

San José de Cúcuta

I-2019

Universidad de Pamplona
Facultad de Salud
Departamento de Psicología



Estrategias psicológicas para el conflicto intragrupal en los estudiantes de sexto grado
del Instituto Técnico Patios Centro N°1 del municipio de los Patios

Arlexa Fernanda Peña Torres

Camila Andrea Avila Muñoz

Ps. Luis Alberto Molano

Docente Asesor

San José de Cúcuta

I – 2019

Tabla de contenido

Resumen	5
Abstract	6
Introducción	7
Problema de investigación	8
Planteamiento del problema	8
Descripción del problema.....	9
Formulación del problema.....	10
Justificación.....	11
Objetivo.....	14
Objetivo general	14
Específicos.....	14
Conceptos vinculados.....	14
Estado del arte	16
Nivel Local	16
Nivel Nacional.....	18
Nivel Internacional.....	20
Marco teórico	23
Capítulo I.....	23
Psicología social	23
Capítulo II.....	28
Conflicto	28
Capitulo III	36
Escenarios educativos	36
Marco legal.....	44

Metodología	47
Diseño de la investigación.....	47
Población.....	47
Muestra.....	47
Hipótesis.....	48
Procedimiento.....	48
Primera fase	48
Segunda fase	48
Tercera fase.....	48
Cuarta fase	48
Quinta fase.....	49
Instrumentos	49
Análisis de la información.....	49
Recursos	50
Cronograma.....	50
Presentación de resultados	51
Análisis de resultados y discusión	58
Conclusiones	63
Recomendaciones.....	64
Referencias.....	65
Anexos	72

Tabla de Figuras

Fig. 1. Cambios fisiológicos y cognitivos asociados a las emociones.....28

Fig. 2. Circunstancias del conflicto.....33

Resumen

El presente proyecto de investigación tuvo como objetivo analizar el conflicto intragrupal de los estudiantes de grado sexto grado del Instituto Técnico Patios Centro N°1 del municipio de los Patios. Se utilizaron técnicas de recolección de datos cualitativas como la entrevista semiestructurada para conocer los relatos de los participantes en el aula de clase y la observación, para la comprensión directa que tienen los estudiantes de la institución acerca de la problemática presente en la misma, proponiendo así una estrategia de intervención psicológica que aborde la resolución de los conflictos intragrupales en el ámbito escolar. Obteniendo como resultado que una de las principales causas de la generación de un conflicto en los estudiantes es la carencia de control emocional.

Palabras clave: Conflicto, emoción, estudiantes, resolución, ámbito escolar, control emocional, carencia, reacción, estrategias.

Abstract

The objective of this research project was to analyze the intragroup conflict of sixth grade students of the Patios Center Technical Institute No. 1 of the municipality of los Patios. Qualitative data collection techniques were used, such as the semi-structured interview to learn the stories of the participants in the classroom and the observation, for the direct understanding that the students of the institution have about the problems present in it, thus proposing a psychological intervention strategy that addresses the resolution of intra-group conflicts in the school setting. Obtaining as a result that one of the main causes of the generation of a conflict in the students is the lack of emotional control since this generates inappropriate reactions for school welfare.

Keywords: Conflict, emotion, students, resolution, school environment, emotional control, lack, reaction, strategies.

Introducción

Por la alta cantidad de situaciones conflictivas que se presentan diariamente en el ámbito escolar, los profesores se ven obligados a utilizar metodologías poco estratégicas para intentar mitigar estas situaciones, como citar a los padres de familia y/o buscar, en muchas ocasiones “ayudas” en la comisaria de familia, ya que las instituciones o su gran mayoría no cuentan con profesionales de la salud mental para atender estos casos que generan distorsión en las aulas de clase. Debido a lo anterior, este proyecto de investigación analiza el conflicto intragrupal de los estudiantes de grado sexto grado del Instituto Técnico Patios Centro N°1 del municipio de los Patios. La muestra participe durante este estudio corresponde a cinco estudiantes de sexto grado que están parcialmente involucrados en el conflicto presente que hay en la institución.

El presente trabajo de investigación deja como evidencia el conflicto intragrupal que se presenta en las aulas de clase, entre pares (estudiantes) donde se ve involucrados directamente los docentes de la institución, ya que son ellos los que deberían ser el ente que corrija conductas inadecuadas dentro de la institución; sin dejar a un lado a los padres de familia, quienes son los principales educadores. Esta investigación pretende ofrecer una visión más concreta del conflicto intragrupal que se presenta diariamente en las instituciones educativas y el cómo se están manejando bajo los entes académicos responsables de los estudiantes durante jornadas diarias, también acercar a la comunidad investigativa y en su caso, porque no, al ministerio de educación para empezar a formar docentes no solo académicos sino humanos, que enseñen estrategias para resolver un conflicto en paz.

El método de investigación es cualitativo con la implementación de instrumentos tales como la entrevista semiestructurada para obtener datos relevantes de los estudiantes, quienes son los directamente afectados por los conflictos en la institución, y la observación participante, pues así se confirma las inquietudes que se generan antes de participar en las jornadas escolares.

Problema de investigación

Planteamiento del problema

El conflicto es una de las causas principales que lleva a la violencia o bullying en el ámbito escolar. Una de las principales preocupaciones de los docentes en las instituciones educativas colombianas son los actos de violencia, el bullying y la indisciplina y causa preocupación la no resolución positiva de los mismos. Dentro del ámbito escolar no está fuera de lo normal encontrar situaciones de tensión entre los iguales (estudiantes) o muchas veces entre estudiantes y docentes, el mal manejo de una relación entre estos puede generar momentos de discordias y alterar el ambiente durante el ciclo escolar.

Es por eso que es importante conocer los conflictos que se generan en el ámbito escolar, no solo entre los estudiantes sino también con sus representantes de disciplina, respeto y educación, como lo son los profesores. La frecuencia con la que son ejecutadas estas situaciones en las instituciones educativas es de alta preocupación ya que se evidencia la falta de estrategias de resolución de conflictos que se utilizan por parte de los entes académicos como de los administrativos.

En la investigación se pretende abordar el manejo inapropiado de la resolución de conflictos, específicamente del conflicto intragrupal dentro del ámbito académico. Se abordan temáticas para conocer cómo y por qué se presentan los diferentes conflictos dentro del aula, así mismo, se busca realizar psicoeducación hacia los estudiantes de sexto grado los cuales tendrán la tarea de aplicar estrategias para la resolución de conflictos adecuada con los demás compañeros del colegio y así fortalecer las habilidades interpersonales al momento de presenciar un conflicto en su ámbito estudiantil, generando cambios positivos dentro de la institución educativa.

Descripción del problema

Los conflictos en un ambiente escolar se presentan con frecuencia siendo parte de lo cotidiano, en algunas ocasiones estos conflictos no se transforman sino por el contrario se generan agresiones físicas, psicológicas, o verbales produciendo malestar social, en estos contextos educativos es importante aprender a abordar las diferencias individuales que pueden subyacer de estos conflictos para un desarrollo óptimo en el ambiente académico ya que estas situaciones sin una estrategia para abordarlas pueden generar que las personas se conviertan en conflictivas y por ende estas situaciones de conflicto afecte los diferentes contextos del individuo. Es posible que en las instituciones educativas no se estén implementando estrategias para una resolución de conflictos dentro de las aulas de clase, evidenciándose en los estudiantes, miembros directivos y maestros.

El manejo inadecuado y/o no utilizar estrategias para la resolución de conflictos a causa de las diferencias individuales, trae como consecuencia la afectación de los canales de comunicación asertiva perjudicando el ambiente académico. Según Pérez (2017) “La madurez de las personas se alcanza cuando son capaces de ir enfrentando y superando conflictos. Los conflictos no son buenos ni malos, lo bueno o malo es la forma de combatirlos, es decir, lo que importa es cómo se gestionan.” En el momento de afrontar o transformar conflictos se ven reflejados las falencias existentes por la carencia de estrategias para la solución de desacuerdos entre los pares afectados y es por esto que el conflicto se ve reflejado en violencia física, verbal o psicológica.

En el Instituto Técnico Patios Centro N°1 los estudiantes están presentando dificultades al momento de resolver o solucionar las diferencias o conflictos que se están manifestando con sus compañeros; para esto es importante definir el conflicto, según Alvarado & Elina (2003) lo definen como “Un estado emotivo doloroso, generado por una tensión entre deseos opuestos y contradictorios ocasionando dificultades en las relaciones interpersonales y sociales, presentando una resistencia y una interacción reflejada muchas veces en el estrés, una forma muy común de experimentarlo. El conflicto, además, puede aparecer como resultado de la incompatibilidad entre conductas, objetivos, percepciones y/o afectos entre individuos y grupos que plantean

metas disímiles”. Lo que quiere decir que el conflicto se genera a partir de las diferencias que experimentan los individuos y que son difíciles de aceptar para las partes que están adentradas al conflicto.

Existen diferentes tipos de conflictos como lo refiere San Martín (2013) “los cuales son los conflictos intrapersonales, interpersonales, intragrupal e intergrupales” haciendo énfasis en el intragrupal, el cual será la base para esta investigación, definiéndolo como un conflicto generado dentro del aula escolar. Estos conflictos se evidencian de forma habitual en las aulas y se manifiesta como una agresión de forma física, verbal o psicológica.

En ocasiones el hecho de hacer una “burla” repetitiva a un compañero sin saber el daño que este genera y el cómo la víctima reacciona frente a esta situación puede ser el inicio de un conflicto donde el ámbito escolar y las emociones expuestas en ese momento son las más involucradas. Actualmente esta forma de presentarse el conflicto en las instituciones es más conocido como “Bullying” o popularmente como matoneo.

La comunicación precaria crea un terreno especialmente fértil para el conflicto. Muchos conflictos pueden atribuirse a malos entendidos o percepciones erróneas de las intenciones, los sentimientos, las necesidades o las acciones de los otros. La comunicación precaria también puede contribuir a los conflictos cuando los estudiantes no saben expresar sus necesidades y deseos eficazmente, no encuentran espacio para expresar sus emociones y necesidades o sienten temor de hacerlo, no pueden escucharse entre sí, o no observan cuidadosamente.

A partir de los diferentes pensamientos que surgen en los seres humanos es común que se originen conflictos al momento de no saber comprenderlos y/o respetarlos, sobrevalorando nuestras ideas y minimizando las ideas de los demás. Es por ello que se quiere enfatizar en este tema e intervenir con el fin de disminuir el conflicto escolar enseñando estrategias psicológicas o psicosociales de resolución de conflicto intragrupal.

Formulación del problema

¿Por qué se genera el conflicto intragrupal en los estudiantes de sexto (6) grado del colegio Instituto técnico patios centro #1?

Justificación

La resolución de conflictos es un tema que aborda todas las áreas en la que se desempeña una persona tales como el área familiar, social, laboral, afectiva y académica y siendo importante este tema para la sociedad, según Cháux (2005), “el fenómeno del bullying en Colombia mantiene un promedio cercano al de Latinoamérica, la región con los índices más elevados de acoso escolar en el mundo”. Esto también tiene que ver con el rol de los padres, muchos no están pendientes de sus hijos, no ponen límites en su casa o maltratan a los menores, con lo cual pueden estar promoviendo que éstos traten mal a otros, y esto puede suceder en cualquier parte del país, incluyendo nuestra región o más específicamente, nuestro departamento.

Según el diario la Opinión (2017) “Los estudios indican que en Colombia uno de cada cinco estudiantes son víctimas del matoneo en todas sus formas y que este problema presenta unas cifras elevadas en las regiones caracterizadas por la presencia del conflicto armado. En Norte Santander hay índice de conflicto escolar pero no se cuenta hasta el momento con una cifra concreta”. Aunque en el estudio no se agrega el conflicto armado en la región, cabe resaltar que este es una de las causas principales por las cual se evidencia tanto el conflicto en las instituciones educativas de Norte de Santander.

Esta investigación puede generar beneficios a las instituciones educativas, en especial en el Instituto Técnico Patios Centro número uno del municipio de los Patios, Norte de Santander ya que en este centro educativo se ven afectados los estudiantes, principalmente por la falta de comunicación, la no resolución de conflictos y el mal manejo de impulsos por parte de los estudiantes, lo cual genera un grado moderado de violencia escolar incluyéndose en las cifras de las instituciones educativas que hacen parte de los índices de conflicto escolar en Norte de Santander, así como lo arroja un estudio publicado por el diario la Opinión (2017).

Trabajar la resolución de conflictos en los estudiantes es esencial ya que dentro de las instituciones es de mayor relevancia que prevalezca la armonía, la convivencia, el orden

educativo, se integre o refuerce la comunicación y la cooperación en las relaciones humanas y de esta manera disminuir la violencia que se puede generar en los conflictos educativos tanto con estudiantes como con profesores que hacen parte de su educación integral.

Como aporte a la sociedad es importante conocer estrategias que transformen los conflictos, esto permite que las personas reconozcan sus emociones y expresen las opiniones de una forma objetiva sin causar daño al otro en el momento de tomar decisiones. Es esencial dar a conocer estas habilidades a los individuos que están dentro de ámbitos de mayor presión, para que se fomente mayor comprensión de las situaciones conflictivas presentes día a día y así sobrellevar las relaciones interpersonales que hay dentro del entorno social.

Al conocer técnicas y aplicarlas en la resolución de conflictos especialmente los intragrupal, permite a la sociedad resolver sus propios problemas de manera rápida y eficaz, estas mejoran el flujo de las actividades que se presentan en los entornos como, familia, amigos, trabajo, colegios; minimizando los conflictos que se pueden generar, así las personas pueden saber cómo manejar tanto los conflictos como los impulsos negativos frente a otros, para resolver cualquier controversia que surja relacionada con el contexto. Según Fernández (2002) afirma que:

Frecuentemente en la rutina del aula escolar, los alumnos tienen algún tipo de conflicto interpersonal, alumnos que encuentran dificultades en expresar sus sentimientos, no saben administrar bien sus emociones generando como consecuencia el origen de conflictos de interacción con sus compañeros, sin embargo, el origen puede estar en una baja autoestima, falta de autocontrol o falta de credibilidad en los demás.

Es decir, la existencia de conflicto es generada por algún manejo inapropiado del componente emocional reflejándose en el crecimiento del individuo como un todo. En medio de esta turbulencia de emociones mal administradas, muchos conflictos son generados e incluso agravados, por la falta de comprensión y manejo del lado más

subjetivo del individuo. La falta de comprensión y empatía por el sentimiento del otro es uno de los principales desencadenantes de conflictos en todos los ámbitos de una sociedad. Entendemos que, para solucionar un conflicto, es necesaria una gestión adecuada de las emociones, según Goleman (1998) señala que

La dimensión de resolución de conflictos forma parte de la competencia emocional de uno, y que las personas capaces de manejar los conflictos identifican a los individuos difíciles, y se relacionen de forma diplomática. Manejan las situaciones tensas con tacto, sabiendo reconocer los posibles conflictos; sacan a la luz los desacuerdos, fomentan la desescalada tensión, alientan el debate y la discusión abierta; y buscan el modo de llegar a soluciones que satisfacen plenamente a todos los implicados.

A partir de esto, es importante empezar a socializar acerca de las emociones cuando se habla de conflicto, ya que son ellas las que manejan la situación, si son positivas el conflicto tendrá una solución pacífica, si sucede lo contrario el conflicto puede convertirse en violencia. Desde el ámbito psicológico es importante esta investigación ya que dentro de los salones de clase se viven numerosos conflictos por lo que su presencia señala la falta de desarrollo de competencias emocionales en los estudiantes y muchas veces se ven involucrados los profesores, aunque estos pueden desarrollar un papel de mediador el cual es pertinente; sin embargo no significa que el profesor desarrolle este rol, ya que es necesario tener unas buenas competencias emocionales e imponer un conjunto de estrategias que implícitamente se vinculan a la capacidad de proporcionar un clima ameno a través del desarme emocional.

Este tema de investigación es muy interesante e importante, ya que demuestra lo esencial que es incorporar la resolución de conflictos pacífica como objetivo del aprendizaje en los estudiantes y como motivo importante dentro de la formación del docente. También se evidencian varias posibilidades innumerables de acción para conseguir una educación integral de las personas, como los niños, profesores y

directivos de las instituciones educativas obteniendo así una educación basada en valores a través de una convivencia pacífica.

Objetivos

Objetivo general

Analizar el conflicto intragrupal de los estudiantes de grado sexto (6) del Instituto Técnico Patios Centro N°1 del municipio de los Patios a través de una entrevista semiestructurada y la observación, generando así una estrategia de intervención psicológica que aborde la problemática.

Objetivos Específicos

Describir el tipo de conflicto que implementan los estudiantes de sexto grado en el contexto educativo

Detallar el conflicto que se evidencia en la población estudiantil.

Diseñar una herramienta psicológica para los conflictos intragrupales en la institución educativa.

Conceptos vinculados

Bullying: Es un tipo de abuso o acoso repercutido hacia una persona de forma negativa y usualmente repetitiva, seleccionando específicamente a personas consideradas “débiles” para el agresor. “Un estudiante es acosado o victimizado cuando está expuesto de manera repetitiva a acciones negativas por parte de uno o más estudiantes.” Olweus (2014)

Conflicto: Se define como un problema generado entre dos o más personas “Combate, lucha, pelea, enfrentamiento armado, Apuro, situación desgraciada y de difícil salida.”
RAE

Resolución: Acción de resolver solucionar una problemática negativa para el individuo, definido por la RAE como “acción y efecto de resolver o resolverse.”

Violencia: Todo acto que atente contra la integridad del individuo sea ejecutado de forma verbal, física o psicológica. “Acción y efecto de violentar o violentarse. Acción violenta o contra el natural modo de proceder. Acción de violar a una persona.” RAE

Agresor: es un sujeto que tiene una tendencia hacia la hostilidad. Por cuestiones psicológicas o socioculturales, una persona puede desarrollar conductas que se vinculan a la agresividad, provocando daños a terceros.

Contexto: hace referencia a todos aquellos elementos que se encuentran alrededor e involucrados en distintos acontecimientos o situaciones ya sea de forma simbólica y física, este constituye la base para lograr la interpretación, así como también, entendimiento de un hecho bien sea vivido o relatado

Conducta: está relacionada a la modalidad que tiene una persona para comportarse en diversos ámbitos de su vida. Esto quiere decir que el término puede emplearse como sinónimo de comportamiento, ya que se refiere a las acciones que desarrolla un sujeto frente a los estímulos que recibe y a los vínculos que establece con su entorno.

Asertividad: Es una habilidad social que nos permite expresar nuestros derechos, opiniones, ideas, necesidades y sentimientos de forma consciente, clara, honesta y sincera sin herir o perjudicar a los demás.

Convivencia: La convivencia la entendemos como la relación que se establece entre los miembros de la comunidad educativa. Esta relación debe superar la mera coexistencia o tolerancia del otro e implica respeto mutuo, la aceptación de las normas comunes, a aceptación de otras opiniones y estilos de vida, y la resolución por medios no violentos de las tensiones que se produzcan en la relación.

Comportamiento: Es la forma por la cual actúa un individuo en la vida o cualquier otro actor social. Es decir, el comportamiento es la forma de proceder que tienen las personas u organismos ante los diferentes estímulos que reciben y en relación al entorno en el cual se desenvuelven.

Estudiantes: es la palabra que permite referirse a quienes se dedican a la aprehensión, puesta en práctica y lectura de conocimientos sobre alguna ciencia, disciplina o arte. Es

usual que un estudiante se encuentre matriculado en un programa formal de estudios, aunque también puede dedicarse a la búsqueda de conocimientos de manera autónoma o informal.

Escuela: se refiere al espacio al que los seres humanos asisten para aprender. El concepto puede hacer mención al edificio en sí mismo, al aprendizaje que se desarrolla en él, a la metodología empleada por el maestro o profesor, o al conjunto de docentes de una institución.

Profesor: es aquel individuo que se dedica a enseñar o que realiza acciones referentes a la enseñanza de forma asertiva hacia sus estudiantes.

Estado del arte

Nivel Local

Violencia en contextos escolares: percepción de docentes sobre manifestaciones de violencia en instituciones educativas en Cúcuta-Norte de Santander, autores, Audin Aloiso Gamboa Suárez, Jairo Alejandro Ortiz Gélvez, Pablo Alexander Muñoz García (2017), el objeto de estudio fue la Percepción de docentes sobre manifestaciones de violencia en instituciones educativas evidenciándose los resultados sobre las percepciones de 823 profesores en torno a manifestaciones de violencia en las instituciones objeto de estudio utilizando 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. El diseño metodológico del estudio se alinea en el paradigma cuantitativo-descriptivo. 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, siendo este estudio es de gran relevancia para saber el tipo de agresión que se está presentando en la institución, para esto es importante conocer la percepción que tienen los docentes frente a esto, así como en la investigación realizada, se identificó que no solo hay violencia escolar entre estudiantes sino también entre docentes y estudiantes, lo cual se muestra como relevante el hecho de que se genere agresiones tanto físicas como psicológicas con los alumnos y

los directivos, quienes deben estar preparados para minimizar situaciones conflictivas y no para estar inmersos en ellas.

En la siguiente investigación titulada Pedagogía para la convivencia y la paz: transformaciones que experimentan los docentes cuando vivencian la formación para la convivencia y la paz, Planteadas por Jesús Villamizar Ibarra, Cúcuta (2016) siendo su objeto de estudio las transformaciones que experimentan los docentes cuando vivencian la formación para la convivencia y la paz, siendo el objetivo principal del estudio, 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 esta formación. Se utilizó un tipo de investigación con enfoque cualitativo y el método utilizado fue etnográfico, mediante la entrevista a profundidad.

La muestra se configuró a través de las diferentes etapas de recolección de datos. Donde se determinó que las percepciones de los profesores de algunos planteles del Departamento de Norte de Santander encuestados evidencian actitudes positivas de parte de los profesores hacia brindar ayudas a estudiantes para que desarrollen habilidades para la resolución de conflictos, para que vean los problemas desde múltiples perspectivas, decisiones tomadas en grupo, comprender el valor de ayudar a otros y cumplimiento de un número de horas anuales destinadas al servicio comunitario.

Esta investigación aporta a nuestro estudio la importancia de cuando se educa para la paz y que los docentes sean base fundamental en ello, que el compromiso y los resultados obtenidos son óptimos al momento de aplicar estrategias para la formación de una convivencia cálida, en la investigación dan como resultado que aunque se estimula la sensibilidad social esta no genera un desenlace que sea aplicado, solo es planteado más no se lleva a la práctica, y se da a conocer que los docentes deciden tener la información y practicarla más internamente que hacía sus discípulos, es decir, no la transmiten.

Prácticas agresivas en el aula, influidas por factores socioculturales y su relación con la construcción y desarrollo de la convivencia escolar. Estudio en los jóvenes del Grado

Octavo de la Institución Educativa Corporación Colegio Bolivariano del Norte de la Ciudad de San José de Cúcuta realizada por Nelly Amparo Pérez Toro, Vanessa Pinzón Torrado Cúcuta, (2013) donde su objeto de estudio fueron las prácticas agresivas en el aula, influidas por factores socioculturales y su relación con la construcción y desarrollo de la convivencia escolar

El objetivo o fundamento principal de la presente investigación es identificar e interpretar la relación entre las prácticas agresivas en la escuela, y el grado de influencia de factores socioculturales como la familia y el contexto social (medios de comunicación, grupos urbanos, alcohol, violencia social), permitiendo estos la construcción de la convivencia escolar, al interior del grupo. Con relación a la metodología diseñada para llevar a cabo este trabajo investigativo, se manipulo la problemática desde un punto de vista o método cualitativo, seguidamente se empleó la etnografía reflexiva, como metodología, pues esta permite el análisis de la realidad social, a través de técnicas como la entrevista, la observación participante, el grupo focal y el taller de reflexión, los cuales serán las técnicas o herramientas de recolección de la información.

Esta investigación se tiene en cuenta ya que sustenta el aprendizaje vicario y que en nosotros influye tanto en nuestra personalidad como en nuestro contexto para un desarrollo personal como para conocer el factor que afecta significativamente en situaciones conflictivas. En los estudiantes es importante saber su contexto familiar, de amigos y social, ya que estos generan cambios en nuestra personalidad tanto positivos como negativamente y aquí es donde los estudiantes se pueden convertir en persona víctimas del bullying como victimarios del mismo. A partir de ello se convierte su ambiente escolar como una zona calidad y armoniosa o una zona llena de conflictos escolares, sin uso de estrategias para minimizarlo.

Nivel Nacional

La educación, una mirada desde el conflicto social en Sogamoso, Colombia (2018) por María Consuelo Castillo Gutiérrez, Juan Carlos Montoya Ramírez, Luis Carlos Castillo Gutiérrez. El artículo permite realizar un análisis desde el conflicto social y la educación para comprender las diferentes miradas que surgen a través de la deliberación de

postulados señalados por diferentes autores. La investigación pretende ser un punto de partida para analizar el sentido que tiene la educación en el conflicto social y cómo esta se articula para construir y reconstruir un tejido social que esté a la vanguardia de las necesidades de un país como Colombia. Todo esto también, desde una perspectiva del rol que cumplen los formadores en los escenarios educativos.

El conflicto social es una problemática que afecta las diferentes áreas de un individuo en especial de un niño y/o adolescente estas áreas tales como la familiar, académica, social, entre otras se ven afectadas replicando los adolescentes estos actos en los diferentes escenarios donde se desenvuelven, por eso se debe tener en cuenta una educación en la resolución de conflictos por parte de maestros, padres o adultos hacia los menores.

Para complementar tenemos la investigación: Los problemas de convivencia escolar: percepciones, factores y abordajes en el aula, Santander de Quilichao, Cauca- Colombia (2010) por Martha Liliana Palomino y Amparo Dagua Paz. Siendo su objetivo: analizar los factores que limitan la convivencia escolar con el fin de validar prácticas y generar estrategias psicosociales que promuevan relaciones interpersonales adecuadas hacia una cultura de paz al interior de las aulas escolares. La metodología utilizada fue cualitativa fundamentada en la investigación acción, con una muestra de 109 estudiantes (79 de los grados terceros y 80 de los grados octavos). Entre las estrategias de investigación se destaca la visita institucional, la observación obteniendo como resultado principal que los docentes y estudiantes perciben la convivencia en la institución como positiva, aunque se presenten algunos problemas de relacionamiento y de indisciplina al interior de las aulas escolares

En esta investigación se evidencian la existencia de muchos factores que limitan una convivencia amena entre los integrantes del aula escolar convirtiéndose en sujetos conflictivos, es en esta situación donde se debe intervenir para enseñar estrategias psicosociales de resolución de conflictos y así guiar a estos individuos a un ambiente de paz, educando niños y enseñándoles a transmitir esos conocimientos de resolución de conflictos en todos sus ámbitos interpersonales.

Complementando las investigaciones realizadas a nivel nacional se encuentra el Estudio exploratorio sobre el fenómeno del “Bullying” en la ciudad de Cali, Colombia (2011)

por María Teresa Paredes, Martha Cecilia Alvarez, Leonor I. Lega, Ann Vernon. En esta investigación se efectuaron 2.542 encuestas a estudiantes de sexto, séptimo y octavo grados de catorce colegios de la ciudad, siendo el objetivo principal identificar la presencia del bullying y en caso de existir de establecer las formas específicas de manifestación, teniendo en cuenta edad, género y estrato socioeconómico. Los resultados demostraron la presencia de “bullying” en el 24.7% de los encuestados. Expresado en comportamientos de intimidación o agresión verbal, física y psicológica en estudiantes de ambos géneros de todos los estratos socioeconómicos.

Se estableció que la forma de agresión de mayor frecuencia es la verbal y que ésta sucede también en presencia de otros compañeros, profesores en el aula de clase. La metodología empleada fue la selección de una muestra no probabilística. La técnica empleada en la prueba de campo fue la encuesta individual. Analizando esta temática se denota la importancia del estudio de este fenómeno para su resolución ya que el bullying como fenómeno social se está evidenciando a gran escala en los ámbitos académicos, sin importar estratos socio-económicos o género de las víctimas o victimarios.

Denigrando emocional, física y psicológicamente a las víctimas. Siendo más vulnerables los escenarios carentes de resolución de conflictos que por el contrario en los que se educa para un ambiente de paz, es decir se deben identificar a los agresores o victimarios conociendo los diferentes motivos por los cuales ejecutan esta acción, enseñándoles el saber afrontar o confrontar las diferencias individuales a las dos partes por medio de herramientas mediadoras de conflicto.

Nivel Internacional

El conflicto en las instituciones escolares realizadas por Pérez Archundia, Eduardo; Gutiérrez Méndez, David. El fuerte, México (2016). El presente artículo tiene como objetivo proporcionar a la comunidad escolar, las herramientas necesarias que permitan visualizar el conflicto desde la perspectiva de la educación para la paz, así mismo fomentar la capacidad de transformar el conflicto por medios pacíficos. La metodología empleada en la construcción de este escrito se centró en la investigación documental, utilizando como técnica de análisis de contenido y el estudio de las sociedad actual, observando la presencia de conflictos en las instituciones escolares y de acuerdo a la

forma en que se atiende transformará o provocará violencia, este fenómeno plantea la necesidad social de incorporar al sistema educativo acciones con una clara intencionalidad que permitan transformar el conflicto desde un proceso continuo, sistemático y permanente.

Este estudio es de gran importancia para la sociedad ya que el tema de conflicto radica en la discusión con una o varias personas, pero esto no solo se limita a este concepto. A medida que el mundo avanza, las definiciones y estudios sobre conflicto también. Pero algo que sí se debe resaltar es que el conflicto puede hacer parte de la motivación al cambio, transformación o como un elemento necesario para la vida y la transformación de la sociedad. Como se afirma en el artículo, la escuela es un escenario para desencadenarse conflictos con facilidad, lo cual es de suma importancia y es allí donde se deben implementar estrategias y técnicas para saber manejar estas situaciones. Así que, para esto se debe actuar de forma anticipada, saber qué pasos se deben tomar y qué aspectos realizar con el fin de lograr romper el paradigma del conflicto. Es de importancia ver no solo el conflicto como algo “malo” sino también entenderlo como algo natural de la vida y por eso, es mejor empezar a transformarlo. Los conflictos no son “buenos” pero tampoco “malos” por ende, de ninguna manera deben generar violencia.

La investigación, Convivencia y clima escolar en una comunidad educativa inclusiva de la Provincia de Talca, Chile realizadas por María Teresa Muñoz Quezada, Boris Andrés Lucero Moncada, Claudia Alejandra Cornejo Araya, Pablo Andrés Muñoz Molina, Nelson Eduardo Araya Sarabia. Providencia de Talca, Chile (2013) siendo el objetivo principal del estudio evaluar la percepción de la convivencia y clima escolar, donde se realizó un estudio de caso de tipo transversal a una muestra de 180 escolares, 193 apoderados y 21 docentes. Se aplicaron cuestionarios para evaluar la convivencia escolar en estudiantes, apoderados y docentes, el clima social escolar y un cuestionario de bullying a estudiantes de tercero a cuarto medio. Los resultados indican que los escolares perciben un clima social positivo y bajo riesgo de bullying. Los temas de conflicto fueron el respeto de las normas por los estudiantes, la confianza con los

docentes y las acciones de disciplina de las familias. Se observa que el sistema inclusivo favorece la convivencia escolar.

En este artículo se muestra con estadísticas que los estudiantes participantes de esta muestra no presentan un alto índice de situaciones de conflicto escolar. Esto puede ser consecuencia de una buena participación y convivencia con todos los miembros de la institución. Esta institución se muestra de manera inclusiva, el cual requiere de una mayor autonomía de parte de los estudiantes para desarrollar sus propios aprendizajes. Pueden existir dificultades en la comprensión y aceptación de algunas normas educativas, pero esto se podría tomar como algo “positivo” de alguna manera, porque de esta forma, la participación de los estudiantes y demás personal del colegio aportan sugerencias para mejorar la convivencia de la escuela y no caer en los típicos conflictos más conocidos.

También es importante anotar, que el personal docente juega un papel importante en la sana convivencia; ya que se debe contar con maestros capacitados para la inclusión y que manejen estrategias orientadas a la mediación.

Por último, está la investigación titulada, evaluación del programa de Educación Emocional 'Happy 8-12 'para la resolución asertiva de conflictos entre pares cuyos autores son: Filella Guiu, Gemma, Cabello, E. Pérez Escoda, Núria Ros Morente, Agnès Eduardo Pérez-Archundia y David Gutiérrez. En este sentido, el principal objetivo del presente artículo es presentar y describir la evaluación del Programa de Capacitación en Gestión Emocional. Happy 8-12 Este videojuego está enfocado en la educación de las competencias emocionales de los estudiantes para poder resolver conflictos de una manera más asertiva. El programa consta de 25 conflictos que los estudiantes deben resolver siguiendo el proceso de regulación emocional basado en el marco teórico del Grupo de Investigación en Orientación Psicopedagógica (GROP). La muestra del estudio está constituida por 574 alumnos de 5º y 6º de educación primaria. 301 de ellos eran niños (52,4%) y 273 niñas (47,6%). La edad media fue de 10,53, con una desviación estándar de .662. Se siguió un diseño cuasi-experimental de prueba previa y posterior con un grupo de control. Los instrumentos y técnicas utilizados han sido:

QDE_9-13, STAIC, CESC; Cuestionario de clima de paciencia, registro anecdótico de comportamientos conflictivos y rendimiento académico.

Los resultados indican que Happy 8-12 mejora significativamente las competencias emocionales, disminuye los niveles de ansiedad, mejora el clima social en el aula y el clima en el patio de recreo, reduce el número de conflictos entre compañeros y aumenta significativamente el rendimiento académico.

Este estudio demuestra las diferentes formas de prevenir el daño en las personas, y la estrategia que utilizan en esta investigación es un videojuego que apunta a prevenir conflictos de manera asertiva. Los resultados de este estudio muestran que el entrenamiento en el manejo de las emociones mejora el bienestar de los estudiantes al mismo tiempo que actúa como una estrategia preventiva para conductas disruptivas más graves, como el acoso escolar, y también optimiza la convivencia positiva en los centros educativos.

Marco teórico

Capítulo I

Psicología social

La psicología social inició según Rodríguez (2012) acerca del interés por conocer cómo actuaba el ser humano, los griegos se cuestionaron con relación a el proceso del pensamiento y la conducta tomando al ser humano como el eje del conocimiento, ya que a esas dudas y cuestionamientos que surgieron no se les encontraba respuestas lo asociaron a la interpretación espiritual. De este modo, surgió el término “psique” =” alma” acuñando variables como el amor, las emociones, los miedos principalmente. se empieza a considerar temáticas como la psicología que era la disciplina que estudiaba el alma, sin dejar a un lado los procesos internos y los procesos mentales básicos y secundarios ya que estos son individuales de cada sujeto sin embargo se manifiestan mediante la interacción social y es aquí donde la psicología social entra a jugar un papel importante.

(Allport 1968 citado por Barra 1998) define la psicología social como una disciplina en la cual las personas intentan comprender, explicar y predecir cómo los pensamientos, sentimientos y acciones de los individuos son influenciados por los pensamientos, sentimientos y acciones percibidas, imaginadas o implícitas, de otros individuos. Es decir que la percepción personal que se tiene a partir de una situación donde se encuentra un grupo de personas que están dispuestos a manejarla, cada uno de distinta forma, influye mucho en los sentimientos y emociones que se generan en cada ente involucrado al momento de relacionarse o querer ser partícipe de la situación, cada ser humano percibe las cosas de una forma distinta a todos y el hecho de no tener la capacidad de ver como el otro genera malestar a nivel personal y a partir de allí se ven afectadas las relaciones sociales.

La psicología social es cómo percibimos a los otros, cómo desarrollamos sentimientos positivos y negativos hacia ellos, qué esperamos de los otros y a que atribuimos sus conductas, cómo las personas se comunican lo que piensan y sienten, cómo tratamos de influir sobre los otros y a su vez somos influidos por ellos, cómo reaccionamos a los diversos intentos de influencia de que somos objeto continuamente por parte de personas y/o grupos.

Según (Baron & Byrne 1994 citado por Barra 1998) quienes plantean que la tarea central de los psicólogos sociales es comprender cómo y por qué los individuos se comportan, piensan y sienten como lo hacen, en situaciones que involucran a otras personas. De acuerdo a esto, ellos definen la psicología social como "el campo científico que busca comprender la naturaleza y causas de la conducta y pensamiento de los individuos en situaciones sociales". El énfasis de esta definición es moderno en los aspectos cognitivos, se centra en la comprensión de cómo pensamos acerca de y cómo interactuamos con los otros.

Para complementar, (Serge Moscovici citado por Rodríguez 2012) plantea que "la psicología social es la ciencia del conflicto entre el individuo y la sociedad", en sí de la sociedad externa y de la sociedad que lleva adentro, no se limitan los ejemplos de dicho conflicto: la resistencia a las presiones conformistas de la mayoría, la oposición entre un líder y su grupo, las desviaciones con respecto a la ortodoxia, las discusiones dentro de

un grupo a fin de llegar a una decisión, la captación de un individuo por la masa, y otros muchos casos, en fin conflictos de índole de decisiones, de interacción, de equilibrio social.

Otra definición de psicología social fue propuesta por Capella (1996) quien afirma que esta área “estudia el ámbito del comportamiento humano, la estructura y la dinámica de las relaciones entre las personas o las relaciones interpersonales. Para tratar los aspectos interpersonales del proceso y los hechos educacionales necesitamos un mayor entendimiento de lo interpersonal en general.” Este autor habla acerca de la psicología social en la educación donde relaciona el aprendizaje, y otros procesos psicológicos con las relaciones interpersonales, de la influencia del entorno en la educación del individuo haciendo énfasis en la importancia del trato alumno-profesor, profesor-alumno, profesor-profesor o a cualquier trato entre dos individuos pertenecientes al contexto educativo.

Retomando al autor anterior quien afirma que existen diversidad de variables de influencia en el proceso de aprendizaje donde refiere que algunas circunstancias como las actitudes de profesores o los comportamientos de alumnos favorecen la interacción social en los contextos educativos también expone la temática de los fenómenos educativos que son principalmente fenómenos psicosociales compuestos por dos clases interpersonales y grupales estas dan respuestas a la situaciones que ocurren en el ámbito escolar teniendo influencia directa en la interacción (profesor-alumno, interacción alumno-alumno, interacción padres-hijos, etc.) teniendo también influencias las normas y reglas establecidas en el contexto educativo y predomina la existe del factor psicosocial.

Por consiguiente la interacción social tiende a dar como resultado que los individuos se agrupen integrándose y conformando grupos influyendo esto en la conducta individual ya que puede ser alterada por la presencia de otros, como lo afirma Rodríguez (2012) en un estudio de la psicología social que se ocupa de la importancia de la relación entre el individuo y el grupo, el individuo se construye con relación a su realidad, su sociedad e identidad esto depende de las categorías sociales que involucran al individuo como la educación, el desarrollo humano y social es importante enmarcar que la existencia de los

grupos subyace ya que los individuos tienen la necesidad de comunicarse entre sí, compartiendo diversas vivencias y socializando. Según Rodríguez (2012) afirma que:

Otra característica de similitud de grupo es la socialización, es decir, el proceso de los nuevos miembros, que hacen intentos de moldearse a la forma de pensar y actuar del grupo, el individuo, es el resultado de la socialización que se basa, en ocasiones, en las conductas observables, considerando las actitudes propias. La socialización permitirá un proceso de aprendizaje al individuo, a través de sus relaciones.

Además, El individuo para pertenecer a un grupo algunas veces cambia sus comportamientos o su forma de actuar para obtener aceptación social, generando un vínculo ya que sus comportamientos, pensamientos o conductas son similares a los del grupo que desea pertenecer socializando y adaptándose a las costumbres y tradiciones del grupo con el cual genera un vínculo. Según Smith (2006) habla acerca de la percepción subjetiva de las relaciones intergrupales, afirmando que:

“La percepción subjetiva de las relaciones intergrupales objetivas define y regula las formas concretas y cotidianas de contacto intergrupales. Dependiendo de la percepción subjetiva de las relaciones sociales, la situación cotidiana de contacto puede darse en términos de cooperación o en términos de competencia; y así, dependiendo de la vivencia subjetiva de las relaciones sociales, la situación de contacto intergrupales cotidiana puede ser experimentada como una oportunidad de enriquecimiento personal o como una amenaza, evocando las necesidades implícitas en la hostilidad intergrupales.”

Los comportamientos en los diferentes contextos varían con relación a las experiencias evocadas o recordadas vivencias en el pasado donde es de gran importancia la percepción social y connotación que da el contexto al sujeto y que este da al contexto donde cada

individuo desde su subjetividad denota al otro individuo en términos de competencia o colaboración.

Desde la perspectiva social Zubieta, Delfino & Fernández (2008) Afirman que “El hecho de que las emociones tengan siempre como punto de referencia a un individuo, y sólo puedan ser sentidas por un individuo, no significa que su naturaleza, su presencia o ausencia se desenvuelvan exclusivamente en el interior de un sujeto.” Siendo estas emociones intrapersonales por consiguiente no visibles si no se manifiestan y se autocontrolan, por el contrario, al monto de manifestarse involucra una participación externa a el individuo, interactuando mediante el ente social. Por consiguiente, Rusell (1991) citado por Zubieta, et al (2008) refiere:

“representaciones que los individuos tienen de las emociones consisten en *escenarios prototípicos* de estados afectivos. Así, la interacción social cotidiana promueve la aparición de constructos cognitivos compartidos que proveen a los individuos de un marco de sentido común a partir del cual se entienden las experiencias en el mundo.”

Esto da a entender que los individuos manejan situaciones caracterizadas cognitivamente para los estados de ánimo, dependiendo de cómo se observe el comportamiento manifestado de una emoción en el individuo, este da una interpretación proveniente de las vivencias pasadas asociadas a la comunicación interpersonal.

Según Zubieta, et al (2008) “las emociones sociales, son tantos guiones prototípicos fijados en la cultura y dependientes de ella, están las llamadas emociones colectivas que tienen que ver con las emociones comunes que sentimos con los otros, con los que compartimos un mismo contexto vital social.” dependiendo del constructo cultural enmarcado en el contexto familiar, emergen las emociones colectivas que son visibles en los contextos académicos, ya que la convivencia genera la interacción de diferentes pensamientos, concepciones entre otras cosas que algunas veces se replican por la imitación social.

Para complementar, según Bericat Alastuey (2002) “en las emociones colectivas, si el grupo de individuos siente de la misma manera con respecto al mismo objeto,

comportamiento o acción genera una interacción social sin importar el tipo de emoción (negativa o positiva) contribuyendo esto a crear una emotividad social”. Es decir, lo que los integrantes del grupo experimenten emocionalmente, se puede sentir en los demás participantes haciendo propias las emociones, mas sin embargo los integrantes del grupo deben estar realmente comprometidos con el grupo social.

Capítulo II

Conflicto

Los conflictos son situaciones generadas frecuentemente por cosas cotidianas como contrariedades, diferentes comportamientos o personalidades, etc. Según Andrade, Linares, Suárez, (2016) argumenta que:

“El conflicto es una situación en que dos o más individuos con intereses contrapuestos entran en confrontación, oposición o emprenden acciones mutuamente antagonistas, con el objetivo de neutralizar, dañar o eliminar a la parte rival, incluso cuando tal confrontación sea verbal, para lograr así la consecución de los objetivos que motivaron dicha confrontación”.

Por su condición a menudo extrema o por lo menos confrontaciones en relación a objetivos considerados de importancia o incluso urgencia (valores, estatus, poder, recursos escasos, educación) el conflicto genera problemas, tanto a los directamente involucrados, como a otras personas. Según Martínez & Zaragoza (S.f), aportan una definición de conflicto, considerándolo como:

Como un hecho cotidiano de la vida y una oportunidad constante de aprender. El conflicto se produce ante una situación de incompatibilidad, real o percibida como tal, que interfiere en la realización de una intención. En sí no es negativo ni positivo y debe ser entendido como una oportunidad y no un obstáculo en la tarea educativa.

El generar un conflicto demuestra que la mayoría de las personas son intolerantes frente a la diversidad de pensamientos y emociones generados en un debate, conversación o situación en particular causando conflicto entre las partes replicando acciones violentas o conflictivas y así terminando con un malestar emocional entre los implicados del conflicto.

Para (Brody 1999 citado por Bericat 2012) “las emociones como sistemas motivacionales con componentes fisiológicos, conductuales, experienciales y cognitivos, que tienen una valencia positiva o negativa, que varían en intensidad, y que suelen estar provocadas por situaciones interpersonales o hechos que merecen nuestra atención porque afectan a nuestro bienestar”. Tanto así que las emociones que un conflicto genera en cada individuo pueden ser variadas por nuestro organismo, según la percepción del daño que tengamos frente a la situación.

Según Molina & Muñoz (2014) afirman que la activación del núcleo emocional se asocia a cambios en nuestro cuerpo y mente, y por consiguiente a algunos procesos cognitivos como lo pueden ser la memoria o la atención, viéndose alterados algunos procesos del pensamiento aconteciendo a diferentes e importantes cambios a nivel cerebral y fisiológico como la reacción del sistema nervioso periférico, (fig. 1.) generando algunos deseos o tendencias de acción inmediata, ya que la manifestación frecuente de emociones generadas por un mismo estímulo se pueden transformar en un sentimiento y la magnitud de un conjunto de emociones o de sentimientos negativos o positivo generan respuestas fisiológicas elevadas.

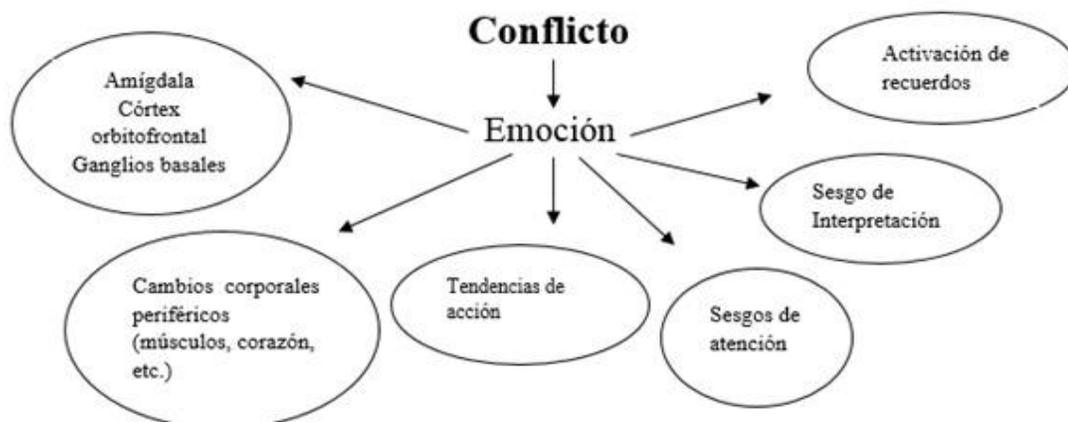


Fig. 1. Cambios fisiológicos y cognitivos asociados a las emociones.

Por ende, las emociones son vivencias, respuestas que el organismo emite ante determinados estímulos de manera repentina e intensa. Tienen manifestaciones fisiológicas bastante visibles: sudoraciones, enrojecimiento, palpitaciones y cumplen con la función de revelar oportunamente cómo afecta e influye determinado fenómeno o hecho en la persona. Por este motivo es importante considerarlas como mensajes que comunican sobre lo que ocurre en la propia persona durante el intercambio, la manera y magnitud en que se ha acercado o distanciado de la satisfacción de sus necesidades. (Denzin 2009 citado por Bericat 2012) define la emoción como:

Una experiencia corporal viva, veraz, situada y transitoria que impregna el flujo de conciencia de una persona, que es percibida en el interior de sí mismo y recorre el cuerpo, y que, durante el trascurso de su vivencia, sume a la persona y a sus acompañantes en una realidad nueva y transformada, es la realidad de un mundo constituido por la experiencia emocional.

Las emociones van ligadas a las conductas y estas son biológicamente adaptativas, donde muchas veces las emociones predisponen un comportamiento generado en el ambiente donde se desenvuelve el sujeto.

Según Chóliz (2005) “cualquier proceso psicológico conlleva una experiencia emocional de mayor o menor intensidad y de diferente cualidad. Podemos convenir que la reacción emocional (de diversa cualidad y magnitud) es algo omnipresente a todo proceso psicológico”. La reacción va ligada de la emoción, si se tienen emociones negativas se va a reaccionar de forma agresiva o violenta, generando conflictos o por el contrario si se experimentan emociones positivas la reacción en un conflicto será de mediación o dialogo con el objetivo de encontrar solución o transformar el conflicto para beneficio de las partes involucradas. Las emociones deben expresarse, ya que posibilitan el conocimiento de las personas que entran en contacto o que están dentro del contexto social diario de cada persona.

Por otra parte, si se niegan o desatienden las emociones esto puede limitar el alcance de los objetivos propuestos tanto individuales como colectivos y se puede incrementar un estado de tensión intrapersonal o interpersonal. Es inevitable no emocionarse, pero lo que sí es evitable es el efecto que cause en la persona, y quienes le rodean, porque depende de cómo y cuánto hayan logrado modular su expresión, la manera en que valore los acontecimientos y sus posibilidades para controlarla y así actuar en los conflictos que se le presentan.

Según Cháux (2005) el tema de la conflictividad se presenta en distintos sectores como:

La familia, los centros educativos, los barrios entre otros, debido a que cada persona quiere imponer sus propios criterios e intereses personales que desembocan en diversos problemas. Con estos referentes y en busca de implementar acciones para el aprendizaje en la resolución de conflictos se hace necesario conceptualizar al respecto.

No se propone eliminar los conflictos sino aprender a manejarlos de manera constructiva, es decir, sin violencia y buscando el beneficio de todos quienes estén involucrados, lo cual genera satisfacción y buena convivencia social. Chirino (2015) afirma que: Las personas pueden ser consideradas agresivos/as, pasivos/as o asertivos/as de acuerdo con la manera en que habitualmente se manifiestan en sus relaciones interpersonales en la defensa de sus intereses y derechos. Es apreciable la diferencia entre los comportamientos agresivos, pasivos y los asertivos, sin embargo, es posible identificar que los dos primeros son manifestaciones extremas del comportamiento y que por ello son nocivos para el buen desarrollo de las relaciones humanas, de la convivencia pacífica tan necesaria y la adaptación de los seres humanos, mientras que el comportamiento asertivo es el alternativo y más positivo.

Las personas asertivas según el autor buscan expresar lo que sienten, piensan y desean de manera sincera, auténtica, clara y directa considerando necesidades y emociones de los otros. Durante el intercambio se muestran calmados, relajados, tranquilos. Las manos y el cuerpo en actitud que revela apertura, deseo de diálogo y entendimiento.

Mantienen contacto ocular pertinente, sin sostenerlo demasiado. Sonríen en señal de verdadera aprobación y/o de su estado de ánimo. Su tono y volumen de voz es el adecuado, hablan con soltura. Suelen ser personas flexibles, abiertas a las oportunidades del medio y al cambio.

Por ende y continuando con él autor las personas pasivas adoptan comportamientos que develan falta de seguridad, confianza en sí mismo y sus posibilidades. Los inundan ideas y expectativas de baja autoeficacia, poca valía personal. Evitan el contacto ocular, manifiestan nerviosismo, ruborizaciones faciales. Se mantienen aislados, inhibidos de participar en las actividades y comunicaciones, rehúsan el contacto físico con los otros, entrar o acercarse a un grupo, iniciar y mantener conversaciones, expresar lo que sienten y quieren, etc. Por eso cuando no están presentes físicamente en el grupo al cual pertenecen, los/as compañeros/as no le generan reacción de asombro, es decir, no les hace falta su presencia.

Como lo dice el autor, en el caso de las agresivas se aprecian comportamientos de búsqueda del control y el dominio, de defender sus derechos a cualquier precio y obtener ganancias agrediendo física o verbalmente al otro. Por ello se expresan muy expansivos, exacerbados, invasivos de los espacios ajenos, amenazadores y con tendencia a subestimar a los otros o a lo que pueden aportar. Por lo general tienen también problemas de autoestima por sobrevaloración, se consideran mejor que los otros.

Esta caracterización de las personas en sus relaciones interpersonales, le posibilita a los demás identificar aquellos comportamientos que en el intercambio de la relación develan la presencia de agresividad, pasividad o asertividad y así saber de qué forma actuar frente al comportamiento del otro.

(Lederach 2000 citado en Torrego 2008) analiza los conflictos en base a los elementos que existen en este. Estos elementos están vinculados a las personas implicadas en los conflictos, al proceso seguido en el conflicto y al problema que emerge del conflicto como: elementos relativos a las personas, dentro de estos elementos nos encontramos con los protagonistas del conflicto. El poder del conflicto, aquí contamos con capacidad de influencia que tienen los protagonistas en el conflicto, es decir, que un conflicto se

resuelva a favor de aquella persona que tiene más poder. Las percepciones del problema, se entiende como la forma en que percibimos el conflicto, sus causas y sus explicaciones. Las emociones y los sentimientos y las posiciones, lo que pide cada parte para sentirse satisfecha.

También los intereses y necesidades, los intereses es aquello que queremos obtener que están muy conectados con las necesidades ya que la no satisfacción de estas nos puede producir ira, frustración, temor, etc. Los valores y principios, estos son elementos culturales e ideológicos que se utilizan para justificar determinados comportamientos. Dentro de los elementos relativos al proceso se puede encontrar la dinámica del conflicto, se basa en cómo se va desarrollando el conflicto. En la dinámica del conflicto influye mucho el grado de polarización, que un conflicto esté polarizado quiere decir que una de las partes implicadas ve que tienen toda la razón y que el contrario no la posee. La relación y la comunicación, la buena o mala relación entre las partes implicadas determina que la resolución del conflicto sea positiva o negativa.

Según Molina (2014) Las circunstancias del conflicto humano son complejas y hacen igualmente complejo a todo su entorno. Esta es una razón más, si no la básica, para dotarse de teorías del conflicto que propicien soluciones más elaboradas posibles, huyendo de las simplificaciones y las recetas. La complejidad y los nuevos paradigmas emergentes:

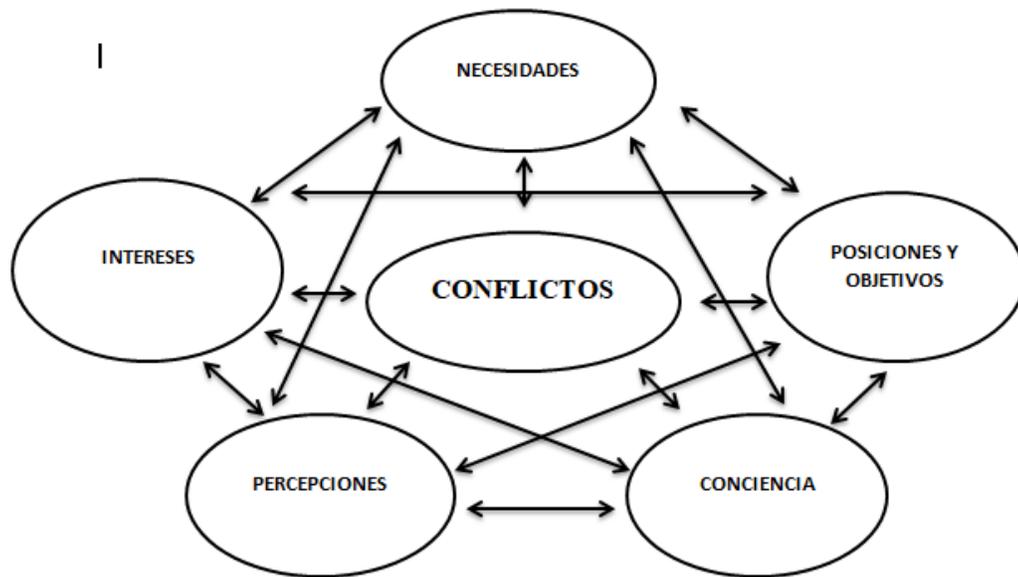


Fig. 2. Circunstancias del conflicto

Es importante conocer que según (Cascón 2001 citado por Sanchez 2011) refiere:

“No toda discordia o desacuerdo supone un conflicto. En este sentido, puede existir discrepancia entre las partes, sin que existan intereses o necesidades antagónicas. Aquí la solución versará sobre la disposición de canales de comunicación efectivos con el fin de llegar a un acuerdo y/o pacto.”

Sólo hablaremos de conflicto en aquellas situaciones de disputa o divergencia en las que hay contraposición de intereses, necesidades y/o valores o ideas. A esa contraposición la definimos como problema, que viene dado porque la satisfacción de las necesidades de una parte impide la satisfacción de las de la otra.

Es decir, un conflicto es una situación en la cual dos o más personas irrumpen en desacuerdo porque sus objetivos, intereses, necesidades, deseos, no son compatibles. De este modo, las emociones y sentimientos desempeñan un papel muy importante ya que la relación entre ambas partes en conflicto puede terminar fortalecida o dañada según cómo sea el proceso de resolución del mismo.

Cascón (2001) citado por Sanchez (2011) “En los pseudoconflictos puede llegar a haber tono de pelea y sin embargo no existe problema, aunque las partes pueden creer que sí. La forma de enfrentarlo será justamente trabajar la comunicación, para que las partes vean que no hay ningún problema”. En los conflictos latentes normalmente no se utiliza un tono de pelea, ya que uno o ambas partes no perciben la contraposición de intereses, necesidades o valores, o bien no son capaces de enfrentarlas. El conflicto, no es un hecho aislado o puntual, sino que es un proceso que sigue una dinámica y cuya raíz son las necesidades, es decir, si éstas se enfrentan a las de otra persona aparece el conflicto y si éste no se soluciona o solventa irán apareciendo sentimientos de incomunicación, desconfianza, malentendidos, y todo ello dará lugar a una crisis, generalmente con una manifestación violenta.

Del mismo modo, se debe tener en cuenta que educar para la no violencia debe ser de forma global en todos los ámbitos y con apoyo de docentes-padres-alumnos; Por tal razón, es importante considerar algunos aspectos importantes para prevenir las conductas violentas; que, según Pérez, Amador & Vargas (2011) son “el diálogo: supone escucha activa, de empatía, apertura hacia los demás y disposición para cuestionar las ideas propias sin evitar el rebatir las de otro. El aprendizaje cooperativo: persigue como filosofía no sólo el avance individual sino el de todo el grupo”. Todos pueden enriquecerse mutuamente aprendiendo juntos y no es imprescindible competir sino colaborar. La competición es positiva si estimula en los sujetos el proceso de aprendizaje. La Solución de problemas: se debe fomentar que los sujetos desarrollen un pensamiento crítico y aprendan a resolver problemas por sí mismos, sin esperar que se los resuelva otra persona que consideran que tiene mayor autoridad.

Según Amorós y Del Campo (2000) citado por Pérez & Pérez (2010), la resolución de conflictos puede agruparse en tres categorías:

“acuerdos entre partes: las partes implicadas en el conflicto se pondrán de acuerdo para buscar una solución de manera consensuada y sin intervención de otros participantes. Procesos mediados: los implicados tienen la voluntad de llegar a un acuerdo, pero no son capaces de alcanzarlo por sí mismos de manera que, intervendrá

una persona objetiva y neutral, con el fin de obtener un acuerdo satisfactorio para las partes y resolver el conflicto. Soluciones de autoridad: en este caso participará una persona con autoridad que impondrá la solución que determine en función de la norma establecida.”

Estos acuerdos, al ser bien utilizados pueden ser una herramienta bastante útil en las aulas de clases, lo cual proyectara en los estudiantes el interés por participar en la sana resolución de conflictos y tener un ambiente ameno al momento de compartir saberes en las aulas de clases y en sus instituciones.

Capítulo III

Escenarios educativos

El aula escolar es uno de los lugares donde los estudiantes pasan su mayor parte del tiempo, interactuando con sus compañeros, profesores y demás directivos; así cumpliendo su proceso de desarrollo social, cultural y familiar. Así mismo es importante resaltar el rol de la psicología social comunitaria que tiene en cuenta según Castro (2012), el objetivo de la psicología social comunitaria es desarrollar métodos eficaces para solucionar la problemática social en que vive el hombre de hoy, que le permitan desarrollar, fomentar y mantener el control que los individuos pueden ejercer sobre el ambiente individual y la estructura social, para solucionar los diferentes problemas que los aquejan y lograr cambios en estos ambientes. Según Gázquez, Pérez, Carrión (2011):

El clima escolar viene determinado por la relación existente entre los alumnos y los profesores, en su quehacer diario, sin olvidar la importancia que tiene la participación e implicación de los padres en la escuela, no sólo para el propio desarrollo y desempeño académico del sujeto, sino también, en la mejora del clima de convivencia dentro de la escuela.

Por ende, para que un niño tenga una resolución de conflictos pacífica se debe inculcar los valores, la resolución de conflictos de forma no violenta desde el hogar; En cierto

modo, existe un ambiente escolar que se debe llevar en óptimas condiciones para el alumnado y los profesores porque esto genera que se puedan cumplir los demás objetivos que se tienen en un salón de clase.

No se puede dejar a un lado el tema de la convivencia escolar según afirma: Quishpe, Yasig, Blanca (2017) que manifiestan,

La convivencia constituye para los seres humanos una práctica de relaciones interpersonales que modula una manera y una forma de vivir en sociedad. Convivir para vivir es un reto en la vida de las personas, nuestra convivencia escolar son experiencias vitales de socialización se inician en el seno de nuestra familia, conviviendo con nuestros padres, hermanos, etc.

Según esta teoría la sana convivencia es una habilidad que se debe fortalecer en diversos ámbitos como el laboral, familiar, académico entre otros siendo la convivencia una acción que se debe de adquirir desde la infancia evolucionando con el paso del tiempo y en los diferentes ámbitos siendo esta convivencia participe en el ámbito interpersonal e intrapersonal.

“En la educación, la violencia se puede sostener desde una mirada que sobrepase el sentido común y este impulso es en sí mismo desfavorable, ya que también puede ser entendida como una reacción para mantener la integridad en una situación amenazante o patológica”. (Ramos 2000 citado por González, Rojas 2004). Se trata entonces, de analizar lo que nos quiere decir la agresión y la violencia y de visualizar qué hacemos para enfrentarnos a los distintos casos, para convertir nuestros centros educativos en espacios adecuados para el aprendizaje de la convivencia en el marco de la democracia; dar esta respuesta implica evidenciar el proceso organizacional que se está optando seguir, enfrentando demandas a nivel micro, meso y macro estructurales en nuestra sociedad.

A nivel emocional es importante recalcar que el control emocional en los estudiantes debe ser educación primordial en las instituciones, pues por el no saber controlar sus emociones es que sus reacciones se convierten negativas y esto se convierte en un

conflicto difícil de transformar. Las emociones primarias se consideran respuestas universales, fundamentalmente fisiológicas, evolutivamente relevantes y biológica y neurológicamente innatas. Por el contrario, las secundarias, que pueden resultar de una combinación de las primarias, están muy condicionadas social y culturalmente. Algunos autores incluyen entre las emociones primarias el miedo, la ira, la depresión o la satisfacción (Kemper, 1987 citado por Bericat 2012), mientras que otros incluyen la satisfacción, felicidad, la aversión, miedo, la aserción, ira, la decepción, tristeza y la sorpresa.

Se conocen diversos tipos de emociones, como las emociones positivas que tienen una función diferente, para Fredrickson (2009) citado por Gil (2014), propone la

Teoría abierta y construida de las emociones positivas: las cuales no conducen a acciones tan urgentes como las negativas. Sostiene que emociones como la alegría, el entusiasmo, la satisfacción, el orgullo, la complacencia, etc., aunque fenomenológicamente son distintas entre sí, comparten la propiedad de ampliar los repertorios de pensamiento y de acción de las personas y de construir reservas de recursos físicos, intelectuales, psicológicos y sociales disponibles para momentos futuros de crisis.

La experiencia de una emoción generalmente involucra un conjunto de cogniciones, actitudes y creencias sobre el mundo, que utilizamos para valorar una situación concreta y, por tanto, influyen en el modo en el que se percibe dicha situación. También es posible hablar de emociones negativas, conocidas como las emociones adquiridas que “amplían” las emociones primarias o positivas, con el fin de que lo que sintamos en cada situación y se complemente en función de características individuales, aprendizaje y propia biografía. Se derivan de las primarias y son una influencia del pensamiento, se podría decir que dentro de estas emociones se encuentra la culpa, vergüenza, satisfacción, celos, aceptación, resignación, placer.

Las emociones sentidas por el sujeto nunca deben ser consideradas como simples respuestas mecánicas o fisiológicas a las variaciones producidas en el entorno. Tal y como han puesto de relieve diversas teorías, la experiencia emocional de un sujeto dependerá de muchos factores: de cómo valore consciente y/o inconscientemente los hechos; de a qué/quién atribuya la causa/responsabilidad de esos hechos; de sus expectativas ante la situación; de la identidad social activa en cada momento; o de la identificación del sujeto con otras personas, grupos o colectivos.

Las agresiones profesor-alumno, pueden mantenerse en el ámbito del miedo el alumno no se atreve a aceptar su necesidad de ser respetado, o en el otro extremo puede suponer un gran escándalo público de magnitudes desproporcionadas. ‘En ciertos casos son los profesores quienes tras una escalada del conflicto con algún alumno reciben agresiones, insultos o amenazas’. Fernández (2000) En ciertas ocasiones puede convertirse dicho profesor/a en el chivo expiatorio de un grupo negativo que entra en una pugna de autoridad y poder. La relación profesor-alumno tiene una asimetría de poder. Su enfrentamiento produce sentimientos de venganza, miedo y rencor.

Existen numerosas técnicas o estrategias para resolver conflictos en los centros educativos, una de ella es la mediación. Para Torrego (2008) la mediación es “un método de resolución de conflictos en el que las dos partes enfrentadas recurren voluntariamente a una tercera persona imparcial, el mediador, para llegar a un acuerdo satisfactorio”. Por ende, es importante la buena comunicación, la cual facilita la comprensión y tolerancia de las cosas para de esta manera disminuir los posibles inconvenientes que se pueden presentar por los diferentes pensamientos que tiene cada individuo.

Además, la mediación también se puede definir como un método “extrajudicial” y “creativo”, ya que no sigue las leyes y busca una resolución creada por ambas partes y mediante la cual estas tienen que llegar acuerdo y así obtener ciertos beneficios, por lo tanto, es una “negociación cooperativa”. De esta manera al utilizar la mediación frente a diferencias que se tengan con las personas, se crea un mejor ambiente; el cual favorece la formación y se pueden obtener tanto beneficios individuales como colectivos.

Según Sarrado, Riera & Boqué (2000) en su libro “Vers el sentit pedagógig de la dediació” citado por Cardona (2015) “Es importante buscar el sentido pedagógico de la mediación, en la posibilidad de conectar a cada individuo con el propio entorno humano. La mediación ofrece la oportunidad de iniciar procesos de cambio fundamentales para una autonomía responsable y compartida”. En cuanto a la mediación escolar, ésta no es una simple técnica que se ocupa de facilitar la desaparición de los conflictos en los centros educativos, ni tampoco un complemento fácil del sistema disciplinario, la mediación es un intento de trabajar con el otro/a y no contra el otro/a en busca de una vía pacífica y equitativa para afrontar los conflictos. Es un proceso de comunicación horizontal a tres bandas en el que el mediador crea las condiciones para que los protagonistas del conflicto puedan compartir inquietudes y planteamientos, puntos de vista y limitaciones. La mediación debe ser voluntaria y confidencial.

“La mediación y la negociación en estos casos también son asimétricas pues el cuerpo de adultos exige que «la autoridad» quede restituida por miedo a un declive colectivo de la misma. Sólo los afectos, la sinceridad y la actitud positiva entre las dos partes pueden restituir la relación”. Fernández (2000). Algunas veces se simboliza la personalización del rechazo a la escuela por parte de un alumno en un profesor determinado que, por su falta de autoridad, debilidad (juventud, vejez, aspecto físico, tipo de asignatura que imparte, etc.), se convierte en blanco fácil donde apuntar. Su solución en casos graves trae consigo un daño emocional muy doloroso por las dos partes. Por desgracia siempre exige que uno gane a expensas del otro, dado el contexto de poder en el que está inscrito.

Según Albarrasín y Rubén (2017) afirman que “lo que es evidente y no se puede negar es la falta de procedimientos educativos, especialmente por el problema de interrelación a nivel global, por ello es necesario incorporar formas de convivencia que generen un apto acogido por toda la colectividad como procedimientos alternativos”. llevando a cabo una sana convivencia, educando para la no violencia y utilizando estrategias, técnicas, herramientas para la resolución de conflictos, ya que la carencia de técnicas para disminuir los altos índices de conflictividad en las aulas causan un ambiente escolar no propicio para los alumnos.

Cabe aclarar que la resolución de conflictos va de la mano con la convivencia ya que es un aspecto importante a la hora de intervenir en un ambiente escolar por ello debemos conocerla y definirla según Carceller (2012) “la convivencia la entendemos como la relación que se establece entre los miembros de la comunidad educativa”. Esta relación debe superar la mera coexistencia o tolerancia del otro e implica respeto mutuo, la aceptación de las normas comunes, aceptación de otras opiniones y estilos de vida, y la resolución por medios no violentos de las tensiones que se produzcan en la interacción.

Por tanto para que haya una sana convivencia se deben de tener cualidades de mediador según Carceller (2012) ”Autoconocimiento, autonomía, autorregulación, razonamiento moral, capacidad de diálogo, capacidad para transformar el entorno, comprensión crítica, empatía y perspectiva social, competencia social y resolución pacífica de conflictos” estos aspectos son clave en el momento que ocurra un hecho conflictivo, los alumnos deben de tener estas cualidades para solucionar los conflictos de forma pacífica y sin violencia.

Según Jares (2001) citado por Archundia y Gutiérrez (2016). “Los niños y niñas pueden aprender a transformar los conflictos de forma no violenta, situación que además facilitará la creación de una nueva cultura del conflicto”. La resolución de conflictos en el ámbito escolar es algo que se adquiere desde la infancia y se transforma moldeándose o modelando de forma positiva o negativa con el paso del tiempo, para que los niños adquieran de manera autónoma y no violenta estrategias para la resolución de conflictos se deben de implementar herramientas para estas.

Además, la forma en la que se comunican las partes implicadas es crucial en el proceso de resolución del conflicto, así se puede ver diferencia entre la comunicación dependiendo si el conflicto es entre iguales o no (alumno-alumno; profesor-alumno). También dentro de esta comunicación hay que tener en cuenta las distorsiones que se pueden producir por rumores, prejuicios, etc. (Duarte 2005 citado por Macias y Camargo 2013):

Expone que los procesos comunicativos son constitutivos de la convivencia escolar y deben ser objeto de reflexión por parte de los actores educativos con el fin de generar

ambientes más propicios para la formación integral de los estudiantes y para la construcción de una sociedad más civilizada.

Es decir, los educadores deben enseñar y demostrar la comunicación asertiva entre ellos, los alumnos, directivos y demás usuarios en un colegio dando como resultado esto el entendimiento adecuado por parte de los alumnos siendo esto una alternativa o herramienta al momento de un conflicto.

Seguido a esto se define la comunicación según Hernández y Garay (2005), es un proceso de interacción social de carácter verbal o no verbal, con intencionalidad de transmisión y que puede influir, con y sin intención, en el comportamiento de las personas que están en la cobertura de dicha emisión. Siendo así indispensable la comunicación para cada individuo pues de ella depende nuestra interacción en un contexto social, como un centro educativo, laboral y cotidiano e influyendo esta comunicación en el momento de expresar una idea contradictoria para nuestro oyente, seguido a esto el cómo se interprete y como se dialogue el tema de discusión da como resultado una comunicación verbal asertiva o por el contrario conflictiva.

Según Kilmann (S.f) los estilos para afrontar el conflicto varían en cuatro categorías las cuales son, “la competencia, esta se ve por lo general como un intento agresivo por lograr sus propios intereses y metas. Esto significa que los demás creen que la persona no apoya a los demás. Está orientada a la acción y utiliza la posición o el estatus o inclusive las amenazas para obtener lo que se desea. Quiere decir que las personas podrían hacer cualquier cosa para lograr lo que desea, pero también que podría defender los derechos o postura.

Cuando alguien tiene que tomar las riendas para que algo funcione, o cuando existe algún problema de seguridad, éste es el estilo adecuado. Si existe diferencia de opiniones y sabe qué tiene que hacerse, quizás éste sea el proyecto para conocer los estándares, puede entrar en acción y decir qué debe hacerse para que se resuelva la diferencia. Este estilo es adecuado cuando deben tomarse decisiones no gratas a todos. Aunque para este estilo el conflicto es a veces necesario, debe usarse con cuidado y ser directo, asegurándose de que las personas entiendan exactamente lo que se comunica”.

Es la forma más agresiva que hay para transformar un conflicto, sin tener en cuenta las partes que se encuentran involucradas dentro de él.

Continuando con la teoría de Killmann, La colaboración, “representa lo mejor del comportamiento dominante; da apoyo y es asertivo y cooperativo. Llega hasta las últimas consecuencias para hallar los asuntos subyacentes y se sirve de medios alternativos para lidiar con todas las preocupaciones. Cuando las personas colaboran, trabajan por lograr un resultado que funcione para todos los involucrados. Los métodos colaborativos toman en cuenta las relaciones, permiten los desacuerdos y los debates siempre y cuando exista respeto mutuo y compromiso para hallar la mejor solución posible. La colaboración permite que todos se comprometan. Aunque éste es uno de los métodos más efectivos para enfrentar el conflicto, absorbe demasiado tiempo”. La persona se compromete tanto para intentar transformar el conflicto que pierde intereses por otras áreas personales, ya que la colaboración le lleva más tiempo de lo adecuado.

Killmann afirma que El compromiso, “es un estilo expedito que intenta identificar soluciones mutuamente beneficiosas o aceptables que casi satisfagan las metas o satisfagan parcialmente al grupo. Se encuentra a medio camino entre el apoyo y la falta del mismo y es también dominante y sumiso. Cuando la persona se compromete, intenta hallar un camino medio que casi divida la diferencia entre lo que desea cada grupo. Esto funciona adecuadamente si se enfrenta a limitaciones de tiempo o si precisa de una solución temporal. También funciona cuando no ha sido capaz de alcanzar ninguna solución en el pasado; constituye un buen primer paso.

Por último, continuando con la teoría de Killman, “la evasión, es el acto de no hacer nada, no lidiar con el conflicto a ningún nivel observable. Aquí no persigue intereses personales ni los de nadie más. Los evasores se comportan de forma sumisa, no prestan apoyo y no colaboran. Puede hacerse de forma diplomática evitando un asunto o posponiendo una discusión o inclusive saliéndose de la situación. Si se evita el conflicto perderá la oportunidad de participar en un conflicto participativo que puede llevar a resolver problemas o a tomar decisiones. Puede utilizar la evasión para retrasar una discusión para que ocurra en algún momento más propicio, pero evitarla por completo es, por lo general, poco productivo”. Al contrario que la colaboración, la evasión no

consume tiempo ya que la persona prefiere aislarse totalmente del conflicto y decide no tomar ninguna decisión frente a él.

Según Ramírez & Rodríguez (2013) “el contexto violento ya forma parte de la cultura escolar y de la vida cotidiana para las directivas docentes y jóvenes lo cual llega a pasar desapercibido y no se reconoce como actos violentos”. La agresión tanto verbal como física es una forma que los estudiantes utilizan para “resolver” el conflicto ya que la falta de autoridad y compromiso por parte de los entes académicos como docentes y administrativos, muchas veces pasan por desapercibidos estas agresiones entre los estudiantes y así los mismos no encuentran un punto de referencia como autoridad, desencadenando más situaciones conflictivas dentro del aula de clase, aumentando la violencia y el bullying.

Según Pérez & Pérez (2010) justifican que “se han incrementado los comportamientos agresivos y violentos entre los niños, adolescentes y jóvenes de las escuelas. Por lo tanto, es muy importante conocer distintas formas para poder dar solución a estos conflictos. Es necesario desarrollar en el alumnado la capacidad de analizar los conflictos de forma objetiva y sistemática, de proponer distintas soluciones, y de tener la voluntad y la capacidad de aplicar los acuerdos. Existen diferentes formas de gestionar la resolución de conflictos; lo cual sirve para disminuir la tasa de conflictos que se puede presentar en los ambientes educativos”. Por ende, sería de mucho provecho y de agrado para toda la comunidad educativa. Cabe resaltar que ofrecer las herramientas para la resolución de conflicto aumenta la comunicación asertiva lo cual es de importancia para el desarrollo personal dentro de los espacios educativos.

Marco legal

Ley general de educación 115 de 1994

ARTÍCULO 5o. Fines de la educación. De conformidad con el artículo 67 de la Constitución Política, la educación se desarrollará atendiendo a los siguientes fines:

1. El pleno desarrollo de la personalidad sin más limitaciones que las que le imponen los derechos de los demás y el orden jurídico, dentro de un proceso de formación integral,

física, psíquica, intelectual, moral, espiritual, social, afectiva, ética, cívica y demás valores humanos.

2. La formación en el respeto a la vida y a los demás derechos humanos, a la paz, a los principios democráticos, de convivencia, pluralismo, justicia, solidaridad y equidad, así como en el ejercicio de la tolerancia y de la libertad.

6. El estudio y la comprensión crítica de la cultura nacional y de la diversidad étnica y cultural del país, como fundamento de la unidad nacional y de su identidad.

7. El acceso al conocimiento, la ciencia, la técnica y demás bienes y valores de la cultura, el fomento de la investigación y el estímulo a la creación artística en sus diferentes manifestaciones.

9. El desarrollo de la capacidad crítica, reflexiva y analítica que fortalezca el avance científico y tecnológico nacional, orientado con prioridad al mejoramiento cultural y de la calidad de la vida de la población, a la participación en la búsqueda de alternativas de solución a los problemas y al progreso social y económico del país.

11. La formación en la práctica del trabajo, mediante los conocimientos técnicos y habilidades, así como en la valoración del mismo como fundamento del desarrollo individual y social.

La Ley 1098 por la cual se expide el Código de la Infancia y la Adolescencia, tiene por objeto establecer normas sustantivas y procesales para la protección integral de los niños, las niñas y los adolescentes, garantizando el ejercicio de sus derechos y libertades consagrados en los instrumentos internacionales de Derechos Humanos, en la Constitución Política y en las leyes, así como su restablecimiento. Dicha garantía y protección será obligación de la familia, la sociedad y el Estado. (Congreso de la República, 2006).

Ley 1620 “Convivencia Escolar” En su artículo 13. Funciones del comité de convivencia escolar manifiesta que debe darse su propio reglamento, el cual debe abarcar lo correspondiente a sesiones, y demás aspectos procedimentales, como aquellos

relacionados con la elección y permanencia en el comité del docente que lidere procesos o estrategias de convivencia escolar. Presidencia de la República (2013)

En el Artículo 17 se manifiesta las responsabilidades de los establecimientos educativos en el sistema nacional de convivencia escolar y formación para los derechos humanos, la educación para la sexualidad y la prevención y mitigación de la violencia escolar.

En el marco del Sistema Nacional de Convivencia Escolar y Formación para los Derechos Humanos, la Educación para la Sexualidad y la Prevención y Mitigación de la Violencia Escolar, y además de lo establecido en el artículo 87 de la Ley 115 de 1994, los manuales de convivencia deben identificar nuevas formas y alternativas para incentivar y fortalecer la convivencia escolar y el ejercicio de los derechos humanos, sexuales y reproductivos de los estudiantes, que permitan aprender del error, respetar la diversidad y dirimir los conflictos de manera pacífica, así como de posibles situaciones y conductas que atenten contra el ejercicio de sus derechos.

Metodología

Diseño de la investigación

La presente investigación se encuentra sustentada desde el diseño de investigación fenomenológico el cual se enfoca en experiencias individuales subjetivas siendo el centro de la investigación de cada participante. Creswell, Álvarez-Gayou y Mertens (2005) citados por Hernández, Fernández & Baptista (2010). Afirman que la fenomenología se basa en el describir y entender los fenómenos desde el punto de vista de cada participante incluyendo su percepción construida colectivamente, por consiguiente, se analizan los discursos y temas específicos, confiando en la intuición, imaginación y estructuras universales para aprehender la experiencia de los participantes por consiguiente el investigador contextualiza las experiencias en término de su temporalidad, espacio y contexto.

El tipo de investigación que se implementara en este estudio es cualitativo, el cual tiene como propósito explorar a profundidad el ambiente natural y las connotaciones o significados que se extraen de los datos e información, recolectados por medio de métodos no estandarizados. Basados en concepciones o perspectivas y experiencias subjetivas del participante siendo de gran relevancia para el proceso de investigación, ya que todas las personas, grupos o sistemas sociales tienen formas particulares de percibir el mundo, entender situaciones o eventos, los cuales se construyen por medio del inconsciente, por el aprendizaje vicario, o experiencias. El presente estudio permite comprender el contexto y las vivencias personales, afirmado por Hernández, et al (2010)

Población

Estudiantes de sexto grado del Instituto Técnico Patios Centro N°1 del municipio de los Patios.

Muestra

Se implementará muestreo por oportunidad ya que son individuos que se reúnen por alguna razón diferente a la investigación. Hernández, et al (2010) Con relación a esto se

seleccionará a 5 estudiantes del grado 6° del Instituto Técnico Patios Centro N°1 del municipio de los Patios.

Hipótesis

No aplica

Procedimiento

Para la recolección de información se desarrollará a partir de 5 fases, tomando en cuenta la entrevista semiestructurada y la observación participante como instrumentos para la recopilar información

Primera fase

Inmersión al campo, permisos para el acceso a la población, presentación con la población, seguido a esto se sensibiliza el contexto educativo, identificando posibles líderes que contribuyan y aporten de forma positiva. Estancia en el campo aproximadamente 4 días para la recolección de datos (observación y entrevistas semiestructuradas)

Segunda fase

Se hace uso de los consentimientos informados para los padres de familia y/o los profesores encargados de los estudiantes dentro del aula de clase

Tercera fase

Se aplican las técnicas para la recolección de datos mediante la observación participante en el campo, realizando actividades grupales donde se evidencie conductas conflictivas (agresión verbal, psicológica o física) o conductas de resolución de conflicto para analizar e interpretar las manifestaciones de estas en el campo, seguido a esto se llevará a cabo la entrevista semiestructurada a 5 estudiantes con relación a los comportamientos manifestados en la observación no participante.

Cuarta fase

Se analiza los resultados y se genera una discusión con la perspectiva teórica que presento la investigación.

Quinta fase

Se diseña una estrategia psicológica de resolución de los conflictos titulada “asciende y soluciona” para los estudiantes de la institución educativa.

Instrumentos

La recolección de información se llevará a cabo por medio de una entrevista semiestructurada y la observación participante, primeramente, se solicita a los estudiantes hacer firmar el consentimiento informado por sus padres de familia para la participación de la investigación.

Posteriormente se realiza una entrevista semiestructurada (anexo A) apoyada por Denzin y Lincoln (2005) recuperado de Vargas (2012) la entrevista semiestructurada es “una conversación, es el arte de realizar preguntas y escuchar respuestas”. Como técnica de recogida de datos, está fuertemente influenciada por las características personales del entrevistador. Un investigador que hace un abordaje desde la perspectiva cualitativa utilizará la entrevista en sus distintas formas de presentarse, pero sus preferencias irán orientadas hacia la entrevista en la que el entrevistado habla de forma abierta. En la entrevista semiestructurada se formularon 10 preguntas divididas en tres categorías: Emoción, reacción, conocimiento, con relación a las estrategias y el abordaje de los conflictos.

Seguido a esto, se realiza la observación participante para la obtención de datos que incluyen comportamientos, conductas, emociones reflejadas en la interacción interpersonal del participante, buscando información “Desde adentro” describiendo acontecimientos que se observan, participando con la comunidad; por consiguiente se tiene en cuenta el establecimiento de las relaciones en el contexto que se observa, también la identificación de informantes claves, las estrategias para la obtención de información y aprendizaje del lenguaje usado en el contexto escolar en donde se aplica, Diaz (2011).

Análisis de la información

El análisis de información se llevará a cabo a través de matrices de categorías y la triangulación de datos según Okuda, Gómez (2005) es necesario que los métodos utilizados durante la observación o interpretación del fenómeno sean de corte cualitativo para que éstos sean equiparables. Esta triangulación consiste en la verificación y comparación de la información obtenida en diferentes momentos mediante los diferentes métodos. La inconsistencia en los hallazgos no disminuye la credibilidad de las interpretaciones y el análisis de las razones por las que los datos difieren sirve para analizar el papel de la fuente que produjo los datos en el fenómeno observado o analizado y las características que la acompañaban en el momento en el que el fenómeno se observó.

Por consiguiente, en esta investigación se analizarán los datos obtenidos mediante el desarrollo de los instrumentos empleados durante el proceso de recolección de información, para el análisis se crea un archivo en la plataforma Microsoft Excel, en la cual se añadió cada una de las respuestas de los entrevistados, surgiendo así las categorías y subcategorías centrales en la investigación.

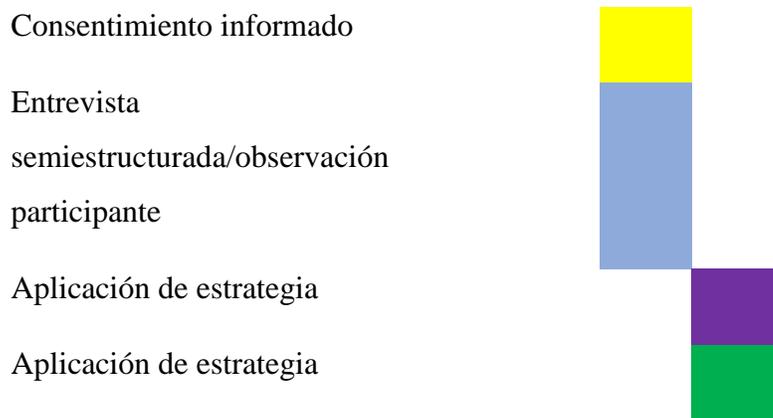
Recursos

Financieros

Recursos	Costo
Formatos (consentimiento informado)	\$20.000 pesos
Formato entrevista semiestructurada	\$5.000 pesos
Transporte a la institución educativa	\$30.000 pesos
Otros	\$ 15.000 pesos

Cronograma

Actividad	Mayo			
	1	2	3	4



Presentación de resultados

A continuación, se encontrará la presentación de los resultados dentro de la matriz, mostrando así las respuestas de los participantes de la entrevista semiestructurada junto con la observación participante, posteriormente se analizarán las respuestas con subcategorías que arrojen cada una y así realizar la triangulación de datos, para desarrollar la discusión de resultados obtenidos en la investigación.

Técnica	A1	B2	C3	D4	E5
Entrevista semiestructurada					
1	Peleas, le pegan a uno calvetazos y uno responde y abusan le tocan la cola a los niños, cuando ellos le tocan la	Peleas, gritos, groserías, de todo	No respetan, son muy groseros, mucho bullying con las personas diferentes a uno como los gorditos.	Se golpean, dicen groserías, son irrespetuosos con el profesor	Indisciplina, mucho desorden, peleas, conflictos, no prestan atención, no respetan a los profesores

pelea y toca
pegarles
puños

4 Respondo Nada voy No yo no A veces le Me voy de
diciendo y busco al digo nada pego al ahí y que
groserías si profesor pupitre con ellos hagan
me hacen a el lo que se
mi yo cuaderno, les dé la
también me paro del gana
pero si es pupitre y le
grave digo al
(Romper profesor
tabique o
joder un
riñón) ya
toca llamar
a la
coordinador
a, yo inicio
las peleas
por
groserías
nosotros nos
chanceamos
y nos
aguantamos.

5 Siento Me pongo Triste y Me da Me da rabia
arrechera mal, triste asustado rabia. y me siento
cuando se porque me da triste
meten con miedo que le

los otros hagan algo a
que están mi hermano
quietos y yo
me meto a
decirles
porque si
está quieto.

6 la otra Mal Mis Les da Se sentirán
persona se porque compañeros rabia, pues como tristes
siente pelean cuando algunas porque
ofendida o pelean con veces lo viven en
triste otros se hacen por pelea.
sienten diversión.
enojados
aunque por
diversión
juegan a
pecheros
puños en el
pecho y
luego
terminan
peleando de
verdad.

7 Primero Llamando Diciéndole al Hablando Con otra
hablamos a la profesor, a la compañera
pero si no cordinador persona no, ella le dice
quiere y nos a porque si uno que no
toca a los va a hablar hagan eso y
puños pues antes le da a como a los

nos damos

uno más
rabia

2 minutos
están
hablando,
los
conflictos
duran poco
y se
generan
como para
pasar el
rato.

8

Hablando de Si
pronto, si él hablando
quiere
hablar pues
bueno y si
me quiere
pegar pues
hágale aquí
estoy para
que me
pegue.

Si pues

Pues
hablando
pacito y
tranquilamen
te

Nunca he
resuelto un
conflicto

Uno les
habla

9

No ninguna

Hablar

Un profesor
me enseñó
que si me
buscaban
peleas que
fuera y lo
buscara a él

No sé

No

10	Pues a veces me siento feliz pero los otros siempre es a darnos	Pues bien	Uno se siente ya tranquilo porque cuando uno tiene un conflicto con un pelao uno piensa que se lo va a encontrar por ahí y le va hacer algo.	Feliz	Me sentí feliz porque pude solucionar algo entre ellos para que ellos ya no estuvieran así
Observación	No presta atención y distorsiona la clase, dice groserías y pelea con los compañeros de clase y así el salón de clase inicia la indisciplina ya que lo consideran como un "líder" para	Se queda todo el tiempo quieta, no reacciona de ninguna forma conflictiva a sus victimarios, ya que es víctima de bullying	Le hace bullying a sus compañeros de clase, utilizando apodosos y así todo el salón genera indisciplina	Se levanta del puesto y lanza los implementos de estudio, grita y genera desorden en el aula de clase, es la agresiva y golpea el pupitre cuando algunos compañeros la gritan	Intenta mediar las situaciones conflictivas dentro del aula de clase, apunta a los compañeros que inician la indisciplina pero aun así sus compañeros no tienen respeto hacia ella,

seguir todas utilizan
las actitudes apodos
que él hace, hacía ella
involucrand
o a la
mayoría de
los
estudiantes
dentro de
los inicios
de los
conflictos
que se
generan
como las
peleas
verbales
entre los
estudiantes.

por el
contrario, la
gritan o
ignoran
mientras
ella hace el
intento por
controlar
las
situaciones
en el salón
de clase.

Análisis de resultados y discusión

A continuación, se encontrará la discusión de resultados que arrojaron las técnicas de recolección de la información como la observación participante y la entrevista semiestructurada, junto con la teoría y el análisis realizado.

Se encontró dentro del análisis de resultados la categoría de la emoción que para Denzin (2009) citado por Bericat (2012) define la emoción como “una experiencia corporal viva, veraz, situada y transitoria que impregna el flujo de conciencia de una persona, que es percibida en el interior de sí mismo y recorre el cuerpo, y que, durante el trascurso de su vivencia, sume a la persona y a sus acompañantes en una realidad nueva y transformada, es la realidad de un mundo constituido por la experiencia emocional”. Las emociones van ligadas a las conductas y estas son biológicamente adaptativas, donde muchas veces las emociones predisponen un comportamiento generado en el ambiente donde se desenvuelve el sujeto.

En las técnicas utilizadas arrojó que los estudiantes están involucrados emocionalmente con el conflicto, tanto positiva como negativamente siendo estas subcategorías, para Brody (1999) citado por Bericat (2012) “las emociones como sistemas motivacionales con componentes fisiológicos, conductuales, experienciales y cognitivos, que tienen una valencia positiva o negativa (sentirse bien o mal), que varían en intensidad, y que suelen estar provocadas por situaciones interpersonales o hechos que merecen nuestra atención porque afectan a nuestro bienestar”. Los estudiantes del instituto técnico del municipio de los patios, del grado sexto al ser victimarios o víctimas de un conflicto vivencian emociones negativas inmediatas, como la tristeza y la rabia, evidenciando conflictos tanto escolares como personales, ya que hay situaciones conflictivas donde familiares de la “víctima” se involucran y terminan siendo victimarios, generando malestar a nivel institucional, a pesar de que el conflicto es frecuente los estudiantes manifiestan que las emociones que generan estar dentro de un conflicto aunque son negativas, duran corto tiempo ya que se pudo observar que los participantes normalizaron los comportamientos conflictivos tanto con sus compañeros, los profesores y el área administrativa.

Se pudo evidenciar que los estudiantes manifiestan que al solucionar un problema experimentan estados de tranquilidad y emociones positivas como la alegría tal como lo afirma Fredrickson (2009) citado por Gil (2014) donde propone la

Teoría abierta y construida de las emociones positivas: las cuales no conducen a acciones tan urgentes como las negativas. Sostiene que emociones como la alegría, el entusiasmo, la satisfacción, el orgullo, la complacencia, etc., aunque fenomenológicamente son distintas entre sí, comparten la propiedad de ampliar los repertorios de pensamiento y de acción de las personas y de construir reservas de recursos físicos, intelectuales, psicológicos y sociales disponibles para momentos futuros de crisis.

Por ende, es visible que en la institución no demuestra gran interés en experimentar emociones positivas al momento de solucionar un conflicto, ya que carecen de estas, a pesar de que las experimentaron en circunstancias conflictiva no buscan de que estas se habitúen al entorno escolar, por el contrario, lo que habituaron es generar conflictos intragrupales, donde afectan a todo el grupo.

Según Chóliz (2005) “cualquier proceso psicológico conlleva una experiencia emocional de mayor a menor intensidad y de diferente cualidad. Podemos convenir que la reacción emocional (de diversa cualidad y magnitud) es algo omnipresente a todo proceso psicológico”. La reacción va ligada de la emoción, si se tienen emociones negativas se va a reaccionar de forma agresiva o violenta, generando conflictos o por el contrario si se experimentan emociones positivas la reacción en un conflicto será de mediación o dialogo con el objetivo de encontrar solución o transformar el conflicto para beneficio de las partes involucradas.

La reacción como categoría establecida nos permitió corroborar que algunos estudiantes actúan de forma agresiva, evasiva y de compromiso según los estilos para afrontar el conflicto de Kilmann (S.f). Siendo estas subcategorías dentro de la investigación abordada. Encontramos la evasión definida como el acto de no hacer nada, no lidiar con

el conflicto a ningún nivel observable. Aquí no persigue sus intereses ni los de nadie más. Los evasores se comportan de forma sumisa, no prestan apoyo y no colaboran. Se analizó que algunos estudiantes afrontan el conflicto de forma evasiva, ya que manifiestan que prefieren no hacer nada y/o involucrarse para que esto no le genere consecuencias personales por adentrarse en conflictos que considera “ajenos”, sin embargo, algunas veces se buscaba la participación de terceros que reflejaran autoridad frente al grupo para que se transformara el conflicto.

Pocos estudiantes tomo el rol de compromiso como un estilo de afrontamiento al conflicto, entendido esto para el autor Kilmann (S.f), como la persona que intenta identificar soluciones mutuamente beneficiosas o aceptables que casi satisfagan las metas o satisfagan parcialmente al grupo. Se encuentra a medio camino entre el apoyo y la falta del mismo y es también dominante y sumiso. Llama la atención del participante E5 “reacciono como la representante, los entiendo busco la forma de que se protejan entre ellos mismos para que no hallan conflicto, aunque ellos me gritan, me humillan y me da rabia, pero entonces no hago nada”. A partir de la respuesta de la estudiante es visible el compromiso existente de ella hacía el grupo, pero también la poca cooperación del grupo hacía la transformación del conflicto intragrupal actual que se presenta dentro del aula de clase dividiéndose así la convivencia grupal.

Según Ramírez & Rodríguez (2013) “el contexto violento ya forma parte de la cultura escolar y de la vida cotidiana para las directivas docentes y jóvenes lo cual llega a pasar desapercibido y no se reconoce como actos violentos”. La agresión tanto verbal como física es una forma que los estudiantes utilizan para “resolver” el conflicto ya que la falta de autoridad y compromiso por parte de los entes académicos como docentes y administrativos, muchas veces pasan por desapercibidos estas agresiones entre los estudiantes y así los mismos no encuentran un punto de referencia como autoridad, desencadenando más situaciones conflictivas dentro del aula de clase, aumentando la violencia y el bullying.

En la categoría de estrategias se evidenció que los estudiantes buscan a una tercera persona para mediar el conflicto, aunque no identifican este como una estrategia que sería la mediación para la transformación de conflictos, Torrego (2008) afirma que la

mediación es “un método de resolución de conflictos en el que las dos partes enfrentadas recurren voluntariamente a una tercera persona imparcial, el mediador, para llegar a un acuerdo satisfactorio”. En el aula de clase es evidente que la dos partes que están involucrados en el conflicto no buscan a un mediador, normalmente la persona que decide buscar a un tercero es la denominada “víctima” pero, es importante recalcar que está tercera persona con presencia de autoridad no juega el rol de un mediador ya que el conflicto no se transforma si no se regula durante la presencia de la autoridad como “mediador” sin embargo al momento de que esta persona abandona el salón de clase el conflicto se hace evidente de nuevo sin ningún cambio aparente entre las partes involucradas.

Según Sarrado, Riera y Boqué (2000) en su libro “Vers el sentit pedagògic de la mediació” citado por Cardona (2015) “Es importante buscar el sentido pedagógico de la mediación, en la posibilidad de conectar a cada individuo con el propio entorno humano. La mediación ofrece la oportunidad de iniciar procesos de cambio fundamentales para una autonomía responsable y compartida”. En cuanto a la mediación en la institución no debe ser una simple estrategia que se ocupe de facilitar la desaparición del conflicto, ni tampoco una forma de demostrar disciplina, la mediación debe ser un intento de trabajar con el otro/a y no contra el otro/a en busca de una vía pacífica y equitativa para afrontar los conflictos.

Es importante que la presencia de autoridad conozca de un proceso de comunicación asertiva donde cree condiciones para que los protagonistas del conflicto puedan compartir inquietudes y planteamientos, puntos de vista y limitaciones. Dentro de la institución educativa no se encuentra la presencia de una comunicación de este tipo, ya que la autoridad no transforma el conflicto, pues carecen de estrategias para la resolución de los mismos y además no se involucra siendo un ente pasivo. Ya que la autoridad máxima carece de estas estrategias, los subordinados, es decir, los profesores no toman iniciativa de implementar herramientas que favorezcan la transformación de los conflictos intragrupales presentes durante las horas de clase.

Por último, los estudiantes demostraban que muchas veces la forma de resolver conflictos era la comunicación, aunque como en la mediación, no conocían que el

comunicarse es estratégico al momento de resolver conflictos, si utilizaban el “hablar” para intentar mitigar la situación conflictiva, según Duarte (2005) citado por Macias y Camargo (2013) “expone que los procesos comunicativos son constitutivos de la convivencia escolar y deben ser objeto de reflexión por parte de los actores educativos con el fin de generar ambientes más propicios para la formación integral de los estudiantes y para la construcción de una sociedad más civilizada”. Es decir que los educadores deben enseñar y demostrar la importancia de la comunicación asertiva e implementarla entre ellos, los alumnos, directivos y demás usuarios. Si esta estrategia es usada durante el proceso académico, se dará como resultado el entendimiento por parte del alumnado y será una alternativa positiva para empezar la transformación de los conflictos en la institución educativa.

Según Albarrasín y Rubén, (2017) afirman que “lo que es evidente y no se puede negar es la falta de procedimientos educativos, especialmente por el problema de interrelación a nivel global, por ello es necesario incorporar formas de convivencia que generen una apta acogida por toda la colectividad como procedimientos alternativos”. Llevando a cabo una sana convivencia, educando para la no violencia y utilizando estrategias, técnicas, herramientas para la resolución de conflictos, ya que las carencias de técnicas para disminuir los altos índices de conflictividad en las aulas causan un ambiente escolar no propicio para los alumnos.

Conclusiones

Dentro del instituto técnico patios centro N°1 la existencia del conflicto es evidente, afectando todas las áreas que complementan la institución (administrativos, docentes y estudiantes) la parte con mayor afectación son los estudiantes, ya que en ellos son los que principalmente ocasionan el conflicto, afectando toda la institución. La principal causa de la generación de un conflicto en los estudiantes de sexto grado es la falta de control emocional ya que este genera reacciones inadecuadas para el bienestar escolar. Esto es a causa de la inexistencia de un ente que enseñe a regular las situaciones conflictivas de raíz, ya que la imagen de autoridad cuando se hace presente lo mitiga solo en su acto de presencia, por el contrario, al momento de estar ausente el conflicto se vuelve a manifestar.

Se puede concluir que en los estudiantes de sexto grado se manifiesta el conflicto intragrupal por medio de agresiones verbales, psicológicas y físicas, aunque esta última con menos incidencia que las anteriores, demostrando que hay carencia de estrategias por parte de la institución, incluyendo profesores y administrativos; evidenciándose así la falta de implementación de herramientas que contribuyan a la transformación de los conflictos presentes en el aula de clase.

A partir de la evidencia de la falta de estrategias en la institución educativa, se vio la necesidad de diseñar una estrategia psicología para para mitigar el conflicto intragrupal que se está presenciando en los estudiantes de sexto grado.

Recomendaciones

Se recomienda continuar con la metodología y temas presentes dentro de la investigación abordada.

De igual forma, es pertinente tener mayor revisión de la literatura previamente, para enriquecer el marco teórico de la investigación acerca de los conflictos y el generador para la manifestación negativa.

Por otro lado, es importante buscar espacios adecuados para la aplicación de las técnicas de recolección de información dentro de una institución educativa.

Es pertinente crear un calendario adecuado para establecer fechas y así aplicar las estrategias que se quieren llevar a cabo con la población a trabajar.

Referencias

- Smith. V. (2006) *La psicología social de las relaciones intergrupales: modelos e hipótesis*. Recuperado de: <http://repositorio.ucr.ac.cr/bitstream/handle/10669/12623/37-155-1-PB.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Zubieta. E., Delfino. G. & Fernández., O. (2008) *Clima Social Emocional, Confianza en las Instituciones y Percepción de Problemas Sociales. Un Estudio con Estudiantes Universitarios Urbanos Argentinos*. Recuperado de: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-22282008000100002&script=sci_arttext&tlng=en
- Albarrasín., P., y Rubén., (2017) *Solución de conflictos*. Recuperado de: <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/4070>
- Alvarado., F. Elina., M. (2003) *Los conflictos y las formas alternativas de resolución*. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/html/396/39600114/>
- Archundia, E., y Gutiérrez, D. (2016). *El conflicto en las instituciones escolares*. Recuperado de : <http://www.redalyc.org/html/461/46146811010/index.html>
- Andrade., V. Linares., L. Suárez., M. (2016) *Resolución de conflictos escolares* <https://repository.libertadores.edu.co/bitstream/handle/11371/863/AndradeV%20ADctorManuel.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Barra, E. (1998). *Psicología social*. Recuperado de http://www.sibudec.cl/ebook/UDEC_Psicologia_Social.pdf
- Carceller., I. (2012) *Resolución de conflictos en la escuela: Comunicación, Convivencia y Mediación*. Recuperado de: <https://losojosdehipatia.com.es/educacion/resolucion-de-conflictos-en-la-escuela-comunicacion-convivencia-y-mediacion/>
- Cardona., Y. (2015) *Resolución De Conflictos En Las Aulas*. Recuperado de: <http://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/22968/1/CARDONA%20SORIO%2c%20YOYOHANA.pdf>
- Castro, M., (2012). “La psicología como una práctica social comunitaria y su lugar en la construcción colectiva”: en Revista Pensando Psicología, vol. 8, núm. 14, pp.

142-152.

Recuperado

de

<https://revistas.ucc.edu.co/index.php/pe/article/view/333>

Capella., I. (1996). *Psicología social aplicada*. Recuperado de:

https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/36957538/Psicologia_Social_Aplicada.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1555530767&Signature=UuC%2FFeYyylz14CXNMXUnHe%2FwDgM%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DPSICOLOGIA_SOCIAL_APLICADA_Coordinadores.pdf

Cháux, E. y Ruiz, A. (2005) *Formulación de los estándares en competencias ciudadanas*. ASCOFADE. Bogotá. Recuperado de

<http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/7993/30369B946.pdf?sequence=1>

Chóliz, M. (2005) *Psicología de la emoción: el proceso emocional*. Recuperado de:

<https://www.uv.es/choliz/Proceso%20emocional.pdf>

Castillo., M, Montoya., J, Castillo., L. (2018) *La educación, una mirada desde el conflicto social en Colombia*. Recuperado de:

<file:///C:/Users/usuario/Downloads/2868-Texto-del-art%C3%ADculo-3789-3-10-20180311-2.pdf>

Congreso de la República, (2006). *La protección integral*. Recuperado de:

http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1098_2006.html

Diario la Opinión (2017) *En Norte de Santander no hay cifra concreta sobre el número de casos de matoneo*. Recuperado de:

<https://www.laopinion.com.co/region/en-norte-de-santander-no-hay-cifra-concreta-sobre-el-numero-de-casos-de-matoneo-132871#OP>

Díaz., L. (2011) *La Observación*. Recuperado de:

http://www.psicologia.unam.mx/documentos/pdf/publicaciones/La_observacion_Lidia_Diaz_Sanjuan_Texto_Apoyo_Didactico_Metodo_Clinico_3_Sem.pdf

Fernández, A. (2002). *As emoções na sala de aula*. São Paulo: Paz. Recuperado de:

http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/lb/conclusiones_generales.html

Fernández, I. (2000) *Prevención de la violencia y resolución de conflictos*. Recuperado de:

https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/46790287/40FERNaNDEZ-Isabel-cap-4-Tipos-de-hechos-violentos_1.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1542736913&Signature=kFsn2oi4qVd%2F39a6caH076vV4Mw%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DPrevencion_de_la_violencia_y_resolucion.pdf

Goleman, D. (1998). *La práctica de la inteligencia emocional*. Barcelona: Kairós. Recuperado de:

http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/lsb/conclusiones_generales.html

Guiu., F, Gemma, Cabello., E, Pérez E, Núria., R, Morente., A. (2016) *Evaluation of the Emotional Education program 'Happy 8-12' for the assertive resolution of conflicts among peers*. Recuperado de:

<http://www.redalyc.org/html/2931/293149308009/index.html>

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*. Recuperado de:

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-01372017000100089

Gázquez., J., Pérez., C., y Carrión., J. (2011). *Clima escolar y resolución de conflictos según el alumnado: un estudio europeo*. Recuperado de:

<http://www.redalyc.org/html/175/17517217003/>

González., P. Rojas., D. (2004) *Convivencia Escolar y Conflicto en el Aula: un Estudio Descriptivo sobre las Relaciones entre Jóvenes y Profesores de dos Liceos de Enseñanza Media*

<http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/134943/Paola%20Gonzalez%20Gallegos.pdf>

- Hernández. A., y Garay, O. (2005). *La comunicación en el contexto deportivo*. Wanceulen Editorial Deportiva, S.L., 2005: recuperado de: <https://www.lifeder.com/definicion-comunicacion-autores>
- Hernández. R., Fernandez. C., & Baptista. P. (Ed.). (2010) *Metodología de la investigación*. México. Editorial Comercio S.A.
- Kilmann, T. (S.f) *Estilos de conflicto*. Recuperado de: http://www.rareplanet.org/sites/rareplanet.org/files/thomas_kilmann_student_guide_lesson.pdf
- Ley 115 de Febrero 8 de 1994. Recuperado de: https://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-85906_archivo_pdf.pdf+
- Muñoz., M, Lucero., B, Cornejo., C, Muñoz., P, Araya., N. (2013) *Convivencia y clima escolar en una comunidad educativa inclusiva de la Provincia de Talca, Chile* Recuperado de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1607-40412014000200002&script=sci_arttext
- Martínez., M y Zaragoza M.(S.,f.) *Programa de alumnos mediadores*. Recuperado de: [http://www.deciencias.net/convivir/1.documentacion/D.mediacion.ADR/Alumnos_mediadores\(IES_Enlaces\)13p.pdf](http://www.deciencias.net/convivir/1.documentacion/D.mediacion.ADR/Alumnos_mediadores(IES_Enlaces)13p.pdf)
- Molina. B., & Muñoz. F. (2014) *Manual de Paz y Conflictos* pág. 207 Granada. Edi. Editorial universidad de granada
- Macias. E., y Camargo., M. (2013). *Comunicación asertiva entre docentes y estudiantes en la institución educativa*. Recuperado de: https://repository.uniminuto.edu/bitstream/handle/10656/2852/TECE_CamargoReinosoGina_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Olweus., D (2014). *Acoso escolar, "bullying", en las escuelas: hechos e intervenciones* [file:///C:/Users/angie%20daniela%20avila/Downloads/ACOSO_ESCOLARBULLYING EN LAS ESCUELAS HECHOS E INT.pdf](file:///C:/Users/angie%20daniela%20avila/Downloads/ACOSO_ESCOLARBULLYING_EN_LAS_ESCUELAS_HECHOS_E_INT.pdf)
- Okuda, M., Gómez, C (2005) *Metodos de investigación cualitativa: Triangulación*. Recuperado de: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-74502005000100008

- Pérez., E, Gutierrez., D. (2016) *El conflicto en las instituciones escolares*. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/461/46146811010.pdf>
- Pérez., M. (2017) *Gestión de conflictos en el aula: investigación e intervención para alumnos de 6° de primaria*. Recuperado de: <https://idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/63521/P%C3%A9rez%20Romer%20o.pdf?sequence=1>
- Pérez, N., Pinzón, V. (2013) *Prácticas agresivas en el aula, influidas por factores socioculturales y su relación con la construcción y desarrollo de la convivencia escolar. Estudio en los jóvenes del Grado Octavo de la Institución Educativa Corporación Colegio Bolivariano del Norte de la Ciudad de San José de Cúcuta*. Recuperado de: <https://stadium.unad.edu.co/preview/UNAD.php?url=/bitstream/10596/2264/1/60276660.pdf>
- Palomino., M. Dagua., A. (2010) *Los problemas de convivencia escolar: percepciones, factores y abordajes en el aula*. Recuperado de: https://academia.unad.edu.co/images/investigacion/hemeroteca/revistainvestigaciones/Volumen9numero2_2010/8.%20LOS%20PROBLEMAS%20DE%20CONVIVENCIA.pdf
- Paredes., M, Alvarez., M, Lega., L, Vernon., A. (2011) *Estudio exploratorio sobre el fenómeno del “Bullying” en la ciudad de Cali, Colombia*. Recuperado de: <http://revistaumanizales.cinde.org.co/rllcsnj/index.php/Revista-Latinoamericana/article/view/276/142>
- Presidencia de la República, (2013). *Por la cual se crea el sistema nacional de convivencia escolar y formación para el ejercicio de los derechos humanos, la educación para la sexualidad y la prevención y mitigación de la violencia escolar* Recuperado de: 2013-03-15_Ley_1620.pdf
- Pérez, V., Amador, L., Vargas, M. (2011) *Resolución de conflictos en las aulas* Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/1350/135022618008.pdf>
- Pérez Serrano G. y Pérez de Guzmán, M.V. (2010): *Aprender a convivir. El conflicto como oportunidad de crecimiento*. Madrid: Narcea. Recopilado de

https://rio.upo.es/xmlui/bitstream/handle/10433/611/jose_jesus_trujillo.pdf?sequence=1

Quishpe., C., Yasig., K., y Blanca., Y. (2017) *Convivencia Escolar*. Recuperado de: <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/4081>

Rodríguez., C (2012) *Psicología social*. Recuperado de: <http://fundacionortizavila.com/descargar/340/bc67b32d67716a4ee6dcfbc77e0ef173>

San Martín, J. (2013). *La mediación escolar: un camino para la gestión del Conflicto escolar*. Madrid: CCS Recuperado de: http://educacion.malaga.eu/export/sites/default/cultura/educacion/portal/menu/seccion_0016/documentos/Cuaderno_Nivel_2_curso_2016_2017.pdf

Sanchez,. M. (2011) *Resolución de conflictos en el aula*. Recuperado de: https://archivos.csif.es/archivos/andalucia/ensenanza/revistas/csicsif/revista/pdf/Numero_40/SILVIA MARIA SANCHEZ ARJONA_02.pdf

Gil, P. (2014). *Reconociendo las emociones, ¿qué son y para qué sirven?* .Recuperado de: https://extension.uned.es/archivos_publicos/webex_actividades/5413/reconociendolasemocionesquesonyparaquesirven.pdf

Bericat, E. (2012) *Emociones*. Recuperado: <http://www.sagepub.net/isa/resources/pdf/Emociones.pdf>

Chirino, A. (2015). *Comunicación afectiva y manejo de las emociones en la formación de profesionales de la salud*. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412015000400020

Torrego, J. (2008). *Mediación de conflictos en instituciones educativas*. Recuperado de: [1920-8218-1-PB.pdf](http://www.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412015000400020)

Vargas., J. (2012) *La entrevista en la investigación cualitativa: nuevas tendencias y retos*. Recuperado de: http://www.ujaen.es/investiga/tics_tfg/pdf/cualitativa/recogida_datos/recogida_entrevista.pdf

Villamizar, J. (2016) *Pedagogía para la convivencia y la paz: transformaciones que experimentan los docentes cuando vivencian la formación para la convivencia y la paz.* Recuperado de:
<http://revistas.udes.edu.co/site/index.php/aibi/article/view/395>

Anexos

Anexo A

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FACULTAD DE SALUD
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA
ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA

A continuación, se encuentra una serie de preguntas dirigidas a los estudiantes del instituto técnico patios centro N° 2 sede patios centro N°1 con el objetivo de identificar los aspectos más relevantes de los conflictos que se generan dentro del aula de clase.

ENTREVISTA SEMIESTRUCTURADA

1. ¿Cuáles conflictos considera que se presentan en su aula de clase?
2. ¿Cómo reacciona cuando se generan problemas en su salón de clase?
3. ¿De cuál forma ha estado involucrado en problemas en el salón de clase?
4. ¿Cuál es su manera de expresarse cuando está involucrado en un conflicto?
5. ¿Qué emociones siente cuando está involucrado en un conflicto con sus compañeros?
6. ¿Cómo cree que se sienten sus compañeros cuando pelean con otros?
7. ¿Cómo resuelve los conflictos con sus compañeros?
8. ¿Cómo considera que se deben solucionar los conflictos?
9. ¿Qué estrategias han sido eficientes a la hora de resolver un conflicto?
10. ¿Qué sensaciones experimenta al momento de solucionar un problema?

Anexo B

Constancia de Juicio de experto:

Yo, MILDRETH SURELY ORTEGA PARRA titular de la cédula de ciudadanía No. 27674499 de Cucutilla certifico que realicé el juicio del experto al instrumento diseñado por las psicólogas en formación Arlexa Fernanda Peña Torres Camila Andrea Avila Muñoz, de la Universidad de Pamplona, como parte fundamental para el desarrollo de su investigación en curso modalidad trabajo de grado.

El día 16 del mes 05 del año 2019

Anexo:

Número de la tarjeta profesional:

118305

Firma:



C.C 27674499 DE CUCUTILLA

Anexo C

Constancia de Juicio de experto:

Yo, ANDREA ISABEL BACCA VEGA titular de la cédula de ciudadanía No.60446396 de Cúcuta certifico que realicé el juicio del experto al instrumento diseñado por las psicólogas en formación Arlexa Fernanda Peña Torres y Camila Andrea Avila Muñoz, de la Universidad de Pamplona, como parte fundamental para el desarrollo de su investigación en curso modalidad trabajo de grado.

El día 16 del mes 05 del año 2019

Anexo:

Número de la tarjeta profesional: 142488

Firma: 

C.C 60.446.396 de Cúcuta

Anexo D

Constancia de Juicio de experto:

Yo, LEIDY VIVIANI LARRAHONDO GOMEZ titular de la cédula de ciudadanía No. _1112480831 de Puerto Tejada, Cauca certifico que realicé el juicio del experto al instrumento diseñado por las psicólogas en formación Arlexa Fernanda Peña Torres y Camila Andrea Avila Muñoz, de la Universidad de Pamplona, como parte fundamental para el desarrollo de su investigación en curso modalidad trabajo de grado.

El día 16 del mes 05 del año 2019

Anexo:

Número de la tarjeta profesional: 166286

Firma:



C.C 1.112.480.831

San José de Cúcuta, 16 de mayo del 2019.

Dr. Ruber Simón Vélez Larrota
Coordinación del comité de trabajo de grado
Universidad de Pamplona
Pamplona

Cordial saludo.

Yo Luis Alberto Molano Quintero, identificado(a) con cédula de ciudadanía 88229428 Cúcuta. Válido el anteproyecto realizado por las psicólogas en formación Camila Andrea Avila Muñoz identificada con cédula de ciudadanía 1092390180 y Arlexa Fernanda Peña Torres identificada con la cédula de ciudadanía 1093789981, titulada Estrategias psicológicas para el conflicto intragrupal en los estudiantes de sexto grado del Instituto Técnico Patios Centro N°1 del municipio de los Patios.

Atentamente



Luis Alberto Molano Quintero.

CC. 88229428