



**UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP
FACULTAD DE SALUD Y NUTRICIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

TESIS

Propuesta de un programa de habilidades sociales para la prevención
de conflictos en estudiantes de la institución educativa “Cristo Rey”

Fila Alta – Jaén 2015

PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

Licenciado en Psicología

AUTOR:

Bachiller: MARTÍN RUIZ LAVADO

LIMA – PERÚ

2017

ASESOR DE TESIS:
Dr. Odilo Anaximandro Sánchez Perales

DEDICATORIA

A mis queridos padres: Basilio Ruíz Díaz y Francisca Lavado Ulloa y a mis hermanos por su apoyo moral e incondicional, que inspira mi formación profesional para vencer los retos de constantes innovaciones que se vienen dando en la carrera de psicología dentro de un mundo globalizado.

AGRADECIMIENTO

A Dios por darnos la vida, la salud, un trabajo estable y de esta manera poder solventar los gastos de mi formación profesional, a mi esposa Angélica López Cruz y a mi hija Lita por su comprensión y apoyo durante el tiempo de estudio.

A la Universidad Privada Telesup – Sede Jaén, por brindarme las facilidades y los recursos necesarios para el inicio, desarrollo y culminación del trabajo de investigación.

Al Doctor Anaximandro Perales Sánchez, al profesor Ernesto Arce Guevara, quienes con sus sabios conocimientos me orientaron de manera profesional y responsable en el desarrollo de la presente investigación.

A todas aquellas personas por sus valiosos aportes y contribuciones en el desarrollo de la investigación. Gracias por todo.

El autor

Resumen

El presente trabajo de investigación denominado "Propuesta de un Programa de Habilidades Sociales para la Prevención de Conflictos en Estudiantes de la Institución Educativa Cristo Rey Fila Alta- Jaén 2015", tuvo la finalidad de demostrar la importante influencia que ejerce la formación de los alumnos en habilidades sociales sobre el nivel de conflictos educativos que se suscitan en el ámbito escolar. El presente trabajo desarrollado en la localidad de Jaén, demostró que, aceptando la hipótesis principal que menciona la aplicación de un programa de habilidades sociales, prevendrá el nivel de conflictos entre los estudiantes de la institución educativa "Cristo Rey" Fila Alta Jaén -2015, por lo que ha quedado demostrado que existe influencia significativa entre la aplicación de un programa de habilidades sociales y el nivel de conflictos entre los estudiantes a un n.s de 0.05.

Se recomienda por lo tanto, la implementación de un programa de habilidades sociales en todas las instituciones educativas del país a fin de atenuar la presencia de los conflictos entre estudiantes y al mismo tiempo mejorar las relaciones sociales entre ellos y los docentes, aumentando su participación en las actividades del centro educativo.

Palabras claves: conflicto, habilidades sociales, autoestima, asertividad.

Abstract

This research paper entitled "Social Skills Program to reduce the level of conflict in students of School" Cristo Rey "Fila Alta- Jaen 2015", was intended to demonstrate the important influence of the training of student's social skills on the level of educational conflicts that arise in schools. This work developed in the town of Jaen, proved in the end that accepting the main hypothesis states that the implementation of a program of social skills diminish the level of conflict among students of the school "Cristo Rey" Fila Alta Jaen -2015 it is demonstrated that there is significant influence between the implementation of a program of social skills and the level of conflict in students a 0.05 ns.

It is recommended therefore, the implementation of a program of social skills in all educational institutions in the country to mitigate the presence of conflicts between students while improving social relations between them and between them and teachers, increasing their participation in school activities.

Keywords: Conflict, social skills, self-esteem, assertiveness.

I

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación pretende aportar el diseño, la confección y aplicación de un programa de Habilidades Sociales con la finalidad de prevenir la presencia de conflictos en el ámbito de las instituciones educativas.

La presente pesquisa se llevó a cabo en la Institución Educativa “Cristo Rey” de la localidad de Fila Alta, en la provincia de Jaén, la misma que tuvo como objetivo fundamental demostrar que la aplicación del mencionado programa influye de manera positiva en las actitudes de conflicto entre los estudiantes mencionados, lo cual, posteriormente, ha quedado demostrado.

Para presente trabajo, que ha demandado gran esfuerzo y constancia, se diseñó un método de investigación cuasi experimental con dos grupos, uno de control y el otro experimental, sobre los cuales se aplicó nuestra variable independiente o sea El Programa de Habilidades Sociales, demostrando la efectividad del mismo.

Al final, y habiendo demostrado estadísticamente la validez de nuestra hipótesis, nos atrevemos a recomendar que las instituciones educativas de todo el país, deben implementar un programa igual o parecido a cargo de un especialista en psicología educativa, con miras no solo a prevenir los niveles de violencia, agresividad y conflictos entre los estudiantes, sino a mejorar sus participación en las actividades escolares, mejorar su conducta comunitaria, así como los trabajos en grupos y equipos; y, finalmente potencia las relaciones entre los alumnos y sus docentes, elevando su nivel de aprendizaje.

Esperando que la siguiente experiencia sea de utilidad, no me queda sino la esperanza de haber contribuido a solucionar un problema socioeducativo y a mejorar el nivel de los aprendizajes y rendimiento escolar de nuestros niños.

INDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria	2
Agradecimiento	3
Resumen	4
Abstract	5
INTRODUCCIÓN	6
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
1.1 Planteamiento del problema	9
1.2 Formulación del problema	11
1.2.1 Problema general	12
1.2.2 Problemas específicos	12
1.3 Objetivos de la investigación	12
1.3.1 Objetivo general	12
1.3.2 Objetivos específicos	12
1.4 Justificación de la investigación	13
1.4.1 Justificación teórica	13
1.4.2 Justificación metodológica	13
1.4.3 Justificación práctica	13
1.4.4 Justificación social	14
1.5 Limitaciones en la investigación	14
CAPITULO II: MARCO TEORICO	
2.1 Antecedentes de la investigación	14
2.1.1 Nivel internacional	14
2.2.2 A Nivel nacional	17
2.2 Bases Teóricas	
2.2.1 Habilidades sociales	19
2.2.1.1 Autoestima	22
2.2.1.2 Asertividad	26
2.2.1.3 Empatía	27
2.2.1.4 Inteligencia emocional	32
2.2.2 Componentes de la inteligencia emocional	33
2.2.2.1 Autoconocimiento emocional	33
2.2.2.2 Autocontrol emocional o autorregulación	33
2.2.2.3 Automotivación	33
2.2.2.4 Reconocimiento de emociones ajenas o empatía	33
2.2.2.5 Las habilidades sociales	34
2.2.2.6 La autorregulación emocional	34
2.2.3 La Tolerancia	34
2.2.3.1 Importancia de la tolerancia	35
2.3 Los conflictos	36
2.3.1 Conflictos familiares	36
2.3.1.1 Causas de los conflictos familiares	37
2.3.2 Tipos de conflictos	37
2.3.2.1 Conflictos dentro del individuo	37
2.3.2.2 Conflictos entre individuos	37
2.3.2.3 Conflictos entre individuos y grupos	38

2.3.2.4 Conflictos entre subalternos y dirección	38
2.3.3 Enfoques del conflicto	38
2.3.3.1 Enfoque tradicional	38
2.3.3.2 Enfoque de las relaciones humanas	39
2.3.3.3 Enfoque interaccionista	39
2.3.3.4 El conflicto funcional en comparación con el disfuncional	40
2.3.4 Conflictos en el ámbito escolar	40
2.3.4.1 Causas de los conflictos en el ámbito escolar	41
2.3.5 El Bullying	42
2.3.5.1 Tipos de bullying	42
2.3.5.2 ¿Cómo se desarrolla el bullying?	45
2.3.6 Fases del conflicto	45
2.3.7 Estilos para enfrentar un conflicto	46
2.3.8 Actitudes básicas para enfrentar un conflicto	46
2.3.9 Pasos para resolver un conflicto	46
2.3.10 Objetivos de la resolución de conflictos	47
2.3.11 Conflictos y la violencia familiar	48
2.4 Formulación de hipótesis	49
2.4.1 Hipótesis general	49
2.4.2 Hipótesis específicas	49
2.5 Variables de la Investigación	49
2.5.1 Definición conceptual	49
2.5.2 Definición operacional de las variables	50
2.6 Definición de términos básicos	56
CAPITULO III: MARCO METODOLOGICO	
3.1 Tipo de estudio	59
3.2 Método de investigación	59
3.3 Diseño del estudio	60
3.4 Población y muestra	
3.4.1 Población	
3.4.2 Muestra	62
3.5 Diseños Experimentales y diseño estadístico	
3.5.1 Diseños experimentales	63
3.5.2 Instrumentos	64
3.5.3 Diseño estadístico	65
3.5.4 Selección y validación de instrumentos	65
CAPITULO IV: PRESENTACION Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS	
4.1 Resultados	66
4.2 Tratamiento estadístico e interpretación de resultados	88
4.3 Discusión de resultados	91
4.4 Conclusiones	94
4.5 Recomendaciones	94
4.6 Referencias bibliográficas	95
ANEXOS	98
01 Instrumento de recogida de datos	
02 Validación de expertos	
03 Tabulación de datos	
04 Programa de Desarrollo de Habilidades Sociales	
05 Currículo vitae del tesista	

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1 Planteamiento del Problema

La violencia estudiantil afecta el ambiente escolar en todo el mundo. Es un fenómeno que ha adquirido desde los años setenta, gran importancia en países como Estados Unidos, Suecia, Noruega, Reino Unido, España y, por supuesto, en las aulas de las Instituciones Educativas Latinoamericanas, como consecuencia de la crisis social, cultural y familiar que están sufriendo. Vinyamata (2001: 129). En países de América y Europa, las autoridades han invertido en planes disuasorios, llegando, en los casos más extremos, a la instalación de detectores de metales, cámaras de seguridad, credenciales de identificación, medidas disciplinarias y expulsiones temporales. Se han establecido programas con la política de tolerancia cero, que impone determinados castigos para ofensas específicas como llevar armas de fuego o de otro tipo, beber alcohol, usar drogas o protagonizar actos de violencia.

En los últimos años, se ha escuchado hablar de los conflictos escolares, y aún se continúa escuchando, pero casi siempre entendido como el conflicto causado entre ellos, con sus profesores o hacia sus instituciones. Continuamente los medios de comunicación informan sobre los terribles casos que pasan en las escuelas, donde alumnos se agreden alumno-alumno, docente-alumno, padre de familia-alumno, etc., por otro lado encontramos los sitios de Internet que refieren violencia y más violencia.

Perú no escapa a los problemas de violencia que afectan al mundo, y que se manifiesta en las instituciones educativas, debido a la existencia de muchos factores sustanciales como la carencia de valores, principios y normas en el seno de la familia. En la actualidad existe gran preocupación por el incremento de la violencia estudiantil, la cual traspasa las fronteras de la Educación Básica Regular. Históricamente en Perú se está viviendo una escala sistemática de la violencia que se refleja en casi todos los hogares, producto del abandono de los hijos y la ausencia de padres y el Estado.

En la familia se puede observar una apatía total en algunos jóvenes, estos parecieran no reaccionar ante las solicitudes familiares. Tanto los castigos como estímulos les resultan indiferentes, y por regla general, pasan mucho tiempo fuera del hogar. Se trata pues de un problema multifactorial, donde entran en juego componentes sociales, la conformación familiar, la escuela, el entorno social, factores biológicos y de personalidad.

En algunos hogares, se presentan expresiones de agresión y violencia, y las sociedades actuales limitan cada vez más el campo de acción familiar en la formación de los hijos. La constante violencia en los hogares peruanos contribuye a la inducción y retroalimentación de las conductas violentas en niños y jóvenes. Por eso los padres deben evitar: la rigidez excesiva, el uso de castigo como una forma de formación, ya que los jóvenes pueden llegar a sentirse frustrados por no cumplir las exigencias de sus padres y fuera de casa buscar la aprobación de un líder que los valore, como por ejemplo, el jefe de una pandilla, y cuando tenga la ocasión impondrá su autoridad sobre los más débiles. Por tal motivo, es necesario fomentar el desarrollo de habilidades sociales para disminuir los conflictos en las escuelas y en los hogares.

Según el diagnóstico del Proyecto Educativo Institucional de la institución educativa “Cristo Rey” Fila Alta- Jaén, la violencia estudiantil se ha convertido en un problema difícil de manejar, tomando en cuenta que en algunas ocasiones vienen estudiantes de otras instituciones educativas, transmitiendo conductas negativas, como agresiones físicas, expresiones de rebeldía y desobediencia, ante sus compañeros, maestros de su misma institución, aún existe estudiantes de la misma institución que muestran estas mismas conductas, debido a factores como: desintegración familiar, abandono de cualquiera de sus progenitores, irresponsabilidad de los cónyuges de querer cumplir con sus deberes de educación, por cuanto ellos mismos se ven en la obligación de trabajar y estudiar.

Por tal motivo resulta imperioso ofrecer las técnicas que le permitan asumir mejor la responsabilidad de resolver los conflictos que se generan dentro de la institución educativa; por eso se hace necesaria una formación pedagógica que aminore la violencia o que permita una convivencia más armónica, sin que desconozca los conflictos inherentes a la condición humana.

Bajo esta perspectiva nuestra investigación nos señala que nuestros alumnos tienen edades entre 14 y 15 años. LA POBLACIÓN de esta investigación, materia de estudio, está compuesta por 105 estudiantes. 62 hombres y 43 mujeres. LA MUESTRA está constituida por 45 estudiantes del 2° grado de educación secundaria. 27 hombres y 18 mujeres. Se estimó necesario la elección de las secciones "D" y "E" porque son las más conflictivas en dicha institución educativa. VER 3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA. PAG. 62 - 63. Son familias de condición pobre y pobreza extrema. Dichas familias viven o manifiestan situaciones problemáticas que afectan la existencia cotidiana, es decir hogares en crisis familiares, parejas disfuncionales, drogadicción maltrato infantil, cesantía, alcoholismo, violencia intrafamiliar, padres separados, los hijos viven solo con la madre, en otros casos viven con los abuelos entre otros problemas sociales, conductas disruptivas, ofensivas y maltrato entre iguales.

En el curso del año escolar los estudiantes del segundo grado de educación secundaria han evidenciado una crisis referente a sus actitudes y aptitudes debido a que el alumno no es capaz de controlarse en sus expresiones verbales, gestuales y corporales, reacciones que afecta la autoestima de sus compañeros incluso corriendo el riesgo de atentar contra sus vidas, para ellos todo lo que hacen lo ven como algo normal y lo celebran con alegría.

Un gran número de los estudiantes constantemente se muestran incapaces de controlar sus impulsos de cólera, dialogar amigablemente, con afecto con sus compañeros y llegar a un acuerdo, muchas veces insultan o simplemente se ignoran como si fueran extraños. Cuando el maestro interviene como mediador, mostrándoles afecto, empatía y los orienta ellos reflexionan y muestran el lado positivo a sus compañeros y compañeras.

Hay maestros que cuando no logran controlar los impulsos de los educandos de inmediato informan al tutor o a la dirección o bien cree que es un "alumno problema" que ya no se le puede cambiar su comportamiento y en algunas ocasiones hasta se ha llegado al extremo de expulsarlo de la Institución Educativa. En consecuencia planteamos mediante este proyecto aplicar un programa de habilidades sociales para mejorar los conflictos entre los estudiantes de la institución educativa "Cristo Rey" Fila Alta- Jaén 2015.

1.2 Formulación del Problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es el efecto del programa de habilidades sociales para prevenir el nivel de conflictos en los estudiantes la Institución Educativa “Cristo Rey” de Fila Alta –Jaén?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cuál es el nivel de conflicto que se da entre los estudiantes de la Institución Educativa “Cristo Rey” de Fila Alta – Jaén - 2015?
- ¿Qué programa de habilidades sociales utilizar para prevenir el nivel de conflictos entre los estudiantes de la institución educativa “Cristo Rey” Fila Alta Jaén - 2015?
- ¿Qué relación tienen los conflictos escolares con los resultados obtenidos al aplicar el programa de habilidades sociales a los estudiantes de la institución educativa “Cristo Rey” - Fila Alta Jaén - 2015?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo General

Demostrar que la aplicación de un programa de habilidades sociales contribuya a prevenir el nivel de conflictos en los estudiantes de la Institución Educativa “Cristo Rey” Fila Alta- Jaén 2015.

1.3.2 Objetivos específicos

Determinar el nivel de conflictos que se dan entre los estudiantes de la Institución Educativa “Cristo Rey” de Fila Alta – Jaén 2015.

Diseñar y aplicar el programa de habilidades sociales para prevenir el nivel de conflictos entre los estudiantes de la institución educativa “Cristo Rey” Fila Alta Jaén -2015.

Evaluar los resultados obtenidos al aplicar el programa de habilidades sociales a los estudiantes de la institución educativa “Cristo Rey” en el 2015.

1.4 Justificación de la Investigación

En la actualidad los conflictos juveniles son uno de los problemas más difíciles de la humanidad. Millones de seres humanos se enfrentan diariamente con este problema y en mucho de los casos no cuentan con la comprensión, apoyo y alternativas para salir de este flagelo, se necesita por ejemplo recursos básicos para poder tener una propuesta más viable y de esta manera ayudar en la prevención a tantos jóvenes del mundo y en especial a los de nuestro país, el Perú .Frente a esto, existen alternativas que podrían prevenir dicho problema en nuestro país y es aquí en donde nuestra investigación propone que una forma de darle solución al problema de los conflictos juveniles seria poniendo en práctica un programa de habilidades sociales que contribuya a prevenir este flagelo en la institución educativa Cristo Rey de Fila Alta-Jaén. Este proyecto bien implementado, creemos que ayudaría a prevenir en gran medida el nivel de conflictos entre los estudiantes de la institución educativa Cristo Rey de Fila Alta-Jaén. Proponemos también la creación e implementación de un departamento de orientación, consejería y tutoría educativa a cargo de un especialista, seria de vital importancia entre las propuestas que planteamos en el presente trabajo de investigación que nos va a permitir prevenir el nivel de conflictos en dicha institución educativa. De esta manera la institución educativa, los estudiantes y sus familias se estarían beneficiando con la puesta en marcha de esta investigación.

1.4.1 Justificación teórica

La investigación teórica busca, mediante la aplicación de la teoría y los conceptos básicos de habilidades sociales, autoestima, asertividad, encontrar explicaciones a situaciones internas (conflictos entre estudiantes, desmotivación, etc.) y de su entorno, especialmente la de sus hogares y dentro de ellos la relación que existe con sus padres, amigos, etc. Que afectan la normal convivencia y los logros de objetivos institucionales.

1.4.2 Justificación metodológica

Para lograr los objetivos del presente estudio de investigación, se acude al empleo de técnicas de investigación como el cuestionario, lista de cotejo, entre otros y su procesamiento en software para medir el clima que se vive en la institución educativa. Con ello, se pretende conocer el grado de dificultad que generan los conflictos entre estudiantes y que no permite una normal convivencia institucional así, los resultados de la investigación, se apoyan en técnicas de investigación válidas en nuestro medio.

1.4.3 Justificación practica

De acuerdo con los objetivos del estudio su resultado va a permitir encontrar soluciones concretas a problemas de conflictos entre estudiantes, baja autoestima, escasa asertividad, etc. Que inciden definitivamente en un buen clima institucional dentro de la escuela.

Con tales resultados se tendrá también la posibilidad de proponer cambios en las reglamentaciones que regulan los procesos institucionales en dicha escuela.

1.4.4 Justificación social

En cuanto a la justificación social esta investigación es un componente –creo- fundamental para la formación integral de los estudiantes de los distintos grados de aprendizaje, que va a contribuir a la formación integral y, por ende, a la construcción de su identidad cultural, personal y local.

1.5 Limitaciones en la investigación

Entre las principales limitaciones podemos considerar las siguientes:

Limitaciones económicas, todo trabajo de investigación tiene un costo económico que suele ser perjudicial para el investigador, toda vez que precisa hacer un presupuesto para este fin. Sin embargo, el costo se ha visto controlado pues se ha conseguido a participación, Ad Honorem, de una serie de colaboradores, que han permitido reducir el costo de la investigación a un nivel manejable.

Limitaciones de carácter geográficas, en este caso y toda vez que el investigador, por la naturaleza de su trabajo, viaja a diferentes partes del país, le ha sido relativamente complicado la recogida de datos, la misma que al final ha sido exitosa gracias a la participación de un grupo de asistentes que, entrenados debidamente, ayudaron a la recogida de datos.

Finalmente, **el tiempo** es otra limitación, pues, siempre nos está faltando, toda vez que el investigador realiza actividades laborales, familiares y académicas, pero que al final, planificadas precisamente las actividades permitieron realizar la investigación sin mayores tropiezos.

CAPITULO II: Marco Teórico

2.1. Antecedentes de la investigación

A continuación presentamos diversos antecedentes, los mismos que servirán de guía en el desarrollo de nuestra investigación.

2.1.1. A nivel Internacional.

Bacelar de Souza Lucicleide (2009). En su Tesis "Competencias emocionales y resolución de conflictos interpersonales en el aula, en centros públicos, concertados y privados de Barcelona, llegó a las siguientes conclusiones:

Con relación a los conflictos físicos y verbales entre el alumnado, gran parte del profesorado interviene buscando que dialoguen y reflexionen. Por otro lado, una parte de los docentes proponen algunas soluciones al problema y por consiguiente no ofrecen las herramientas para que los alumnos resuelvan sus problemas, puesto que la mediación poco se menciona. A su vez, el castigo es utilizado por una parte del profesorado como el recurso para solucionar el conflicto. Las competencias emocionales que son trabajadas por una parte del profesorado contemplan poco la comprensión emocional y la expresión emocional. En este sentido, si los profesores no tienen una buena formación no pueden educar a su alumnado. Creemos que este estudio podría servir de punto de partida para la aplicación de un programa de intervención dirigido al profesorado, y que a posteriori pudiera evaluarse su eficacia.

Entonces es necesario que en las instituciones educativas promuevan acciones con el fin de lograr y conservar una atmósfera estudiantil agradable para sus miembros. Además, es importante saber cuál es el factor que no permite a los docentes atacar los problemas en sus Instituciones de una forma efectiva y, a partir de allí, generar propuestas y alternativas, como es el caso de aplicar un programa de habilidades sociales para prevenir los conflictos en las instituciones educativas.

Dr. Miguel Székely Pardo, sub secretario de Educación Media Superior en México y publicados el 21 de abril de 2008, en su estudio sobre VIOLENCIA HUMANA, señala que de la muestra de 13,104 estudiantes (hombres y mujeres) de todo el país, de entre 15 y 19 años, a quienes se aplicó el instrumento de investigación, en el año 2007, se determinó que el 16.3% de los encuestados ve la violencia como parte de la naturaleza humana, el 16% justifica las agresiones como respuesta a alguien que te quitó algo, el 13% está de acuerdo con que los hombres

les pegan a las mujeres por instinto, el 9.6% considera correcto golpear a alguien cuando te ofendió y el 9.6% cree que es correcto amenazar a las personas para demostrar que eres enérgico.

En conclusión:

Las conductas disruptivas que facilitan conductas violentas, ofensivas y de maltrato entre iguales, en la escuela, se encontró que el 44.6% de los hombres encuestados reconoce que ha insultado a otro (s) y en el caso de las mujeres el 26.2%, 40.4% de los hombres ha ignorado a algún (os) compañero (s) en comparación con el 43.5% de las mujeres, mientras que en los varones el 39.3% ha puesto a los compañeros apodos ofensivos contra el 18.5% de las mujeres que ha utilizado este patrón de conducta; el 36.5% de los hombres ha rechazado a compañeros y en el caso de las mujeres el 35.3%, el 26.9% de los jóvenes ha escondido cosas de sus compañeros contra el 16.4% de las mujeres; con relación a hablar mal de los compañeros, el 22.5% de los hombres reconoce esta conducta contra el 31.3% de las mujeres; en cuanto a peleas con golpes, estas han sido utilizadas por los varones en un 14.9% contra un 6.6% de las muchachas.

Ramón Burgos Solís (2011), en su tesis para optar al grado académico de Magister en Educación, Mención Currículum y Comunidad Educativa denominada “Significado que le atribuyen a su ambiente social escolar en alumnos de 5º a 8º años de enseñanza básica de una escuela municipal de la comuna de Cerro Navia”, la que se enfoca en investigar el significado que le atribuyen a su ambiente social escolar, estudiantes de una escuela básica de la Comuna de Cerro Navia.

Se concluye:

La población escolar es de 260 alumnos, de los cuales el 63%, según las estadísticas, vive o manifiesta situaciones problemáticas que afectan la existencia cotidiana; es decir, hogares con crisis familiares, drogadicción, maltrato infantil, cesantía, alcoholismo, violencia intrafamiliar, entre otros problemas sociales. Teniendo este marco,

como referencia, podemos ver reflejado en los alumnos las dificultades de socialización que se presentan en las escuelas, produciéndose una convivencia agresiva, donde no conocen otras formas de solucionar sus conflictos.

Se constató que el medio ambiente ha influido en sus vidas cotidianas y ha sido transmitido al contexto escolar. Se visualizó un alto nivel de agresividad, los juegos de patio consistían en su mayoría golpes de manos y de pies, involucrando a ambos sexos; además la agresividad trasciende de lo físico a lo verbal, produciéndose un vocabulario de descalificaciones entre los pares, y hacia los docentes. Se puede ver en los discursos, muy claramente, el liderazgo negativo de algunos alumnos donde impera la “ley del más fuerte”

2.1.2 A nivel nacional

Chinga Cárcamo, Francisco y otros en su tesis (2002): “Estudio acerca de las relaciones entre las variables Autoestima y Rendimiento Académico en los Alumnos del Primer y Segundo Grado de Secundaria en los Colegios C.E.P. “San José Obrero” y el Colegio N° 15027 “Amauta” plantea las siguientes conclusiones: la variable autoestima y el rendimiento académico están relacionados de tal modo que los alumnos que se aprecian a sí mismos tienen también mejores calificaciones.

De la conclusión, podemos afirmar que los problemas evidenciados en las diversas instituciones, deben ser solucionados mediante una formación idónea consciente y donde se integren los agentes responsables y que el docente debe ser un líder social en la integración y trabajo en esta noble misión y convertirse en constructor de la civilización más humana en aras de obtener mejores aprendizajes académicos”.

Albujar y otros (2001), en su tesis “Problemas de conducta más frecuente y su repercusión en el rendimiento académico en los alumnos del 5º grado de primaria de los centros educativos estatales del cercado de Sullana” presenta como conclusiones principales:

Desde el punto de vista emocional, el mayor porcentaje de alumnos investigados, según la percepción de sus profesores, presenta hábitos nerviosos, tartamudez, y actos sintomáticos como morder el lápiz y otros objetos. Los alumnos del Quinto Grado de Primaria no muestran conductas negativa, pues no encontramos valoraciones en la escala “Nunca” en los factores de comportamiento como: respeta a los demás, atiende, ayuda a los demás preocupados, participa en clase, etc.

La escuela es un espacio de vital importancia para el adolescente, ya que ella se convierte en el centro de su desarrollo y puede ser fuente de vivencias, tanto positivas como negativas, que repercutirán en la formación de su personalidad. Desde el punto de vista educativo y preventivo la escuela ha de contribuir al desarrollo de la identidad, la autoestima, la resistencia a la presión de grupo, así como promover valores y hábitos en aras de contribuir a mejorar el comportamiento de los estudiantes.

Díaz y Otros (2000). En su tesis, propuesta, de estrategias para la resolución de conflictos en alumnos del III ciclo de educación primaria de la zona urbana de Jaén, se concluye que:

La mediación, negociación y la conciliación son pasos que ayudan al facilitador a manejar adecuadamente los conflictos en las aulas y resolverlos creativa y democráticamente; de igual manera, la cooperación, comunicación, y tolerancia son valores que ayudan a los niños a trabajar en equipo, confiar el uno del otro, ayudarse, compartir, respetar, valorar a comunicarse con precisión y escucharse con sensibilidad; por ende, evaluar y reflexionar con los alumnos las propias conductas negativas, ayuda a que estas crezcan a partir del error.

Las situaciones de conflictos estudiantiles en las instituciones educativas están determinadas por una serie de factores que abarcan desde el contexto social hasta el ámbito institucional y, especialmente, sus protagonistas más cercanos son los profesores y los estudiantes. Para ello, es importante señalar que las escuelas deben ser generadoras de un ambiente de cordialidad, cooperación y comunicación fluida para evitar los conflictos.

Ramírez (2008). En su Tesis Diagnóstico y Gestión de conflictos escolares, mediante la intervención de un proyecto de mediación escolar en el aula, del colegio de Aplicación de la ciudad de Jaén, concluye que:

La resolución o gestión pacífica y transformación de conflictos sin violencia, se relaciona con un proyecto mayor de construcción de la paz del mundo, un proyecto que debe iniciarse desde el aula para extenderse hasta las más grandes dimensiones y más lejanas latitudes del orbe, tal como lo recomiendan los organismos internacionales (ONU, UNESCO, etc.). La intervención ha permitido la formación y capacitación de los alumnos para que aprendan a resolver sus propios conflictos, la inclusión de la mediación escolar en los documentos de gestión y programas curriculares del colegio, incluyendo a los profesores, padres de familia y el personal de la comunidad educativa.

La práctica de la mediación.

Partiendo de la premisa anterior, esta investigación tiene relevancia debido a la necesidad de estudiar los factores generadores de los conflictos escolares y que mediante el análisis se espera contribuir con la solución de conflictos estudiantiles, y al fomento y fortalecimiento de valores, los cuales determinan la actitud y comportamiento del hombre en la sociedad.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Habilidades Sociales

Cuando se habla de habilidades decimos que una persona es capaz de ejecutar una conducta; si hablamos de habilidades sociales decimos que la persona es capaz de ejecutar una conducta de intercambio con resultados favorables, entendiéndose favorable como contrario de destrucción o aniquilación. El término habilidad puede entenderse como destreza, diplomacias, capacidad, competencia, aptitud. Su relación

conjunta con el termino social nos revela una impronta de acciones de uno con los demás y de los demás para con uno (intercambio)

La capacidad de ejecutar una conducta de intercambio con resultados favorables (habilidades sociales) entraña una serie de factores, se refiere a la capacidad de ejecutar la conducta, la conducta en sí, el resultado y lo favorable de esta. La capacidad de ejecutar la conducta supone la posibilidad de realizar una acción, esta acción; que se revierte en la posibilidad de construir hechos se traduce en la persona en lo que constantemente llamamos actos.

De alguna manera ello implica y considera ser humano como generador de actos propios o una voluntad de acciones. La acción de la persona se determina en una o varias conductas interpersonales relacionadas entre sí (intercambio), siendo la conducta empleada un medio para alcanzar una meta que intenta resolver el conflicto entre el yo y la circunstancias o viceversa. Si el resultado o la consecuencia de la conducta obtenida, la conformidad del yo y de la circunstancia, entonces se ha resuelto favorablemente el conflicto.

“La habilidad social debe considerarse dentro de un marco determinado, esta se debe a las marcadas diferencias que establece cada país, donde existen sistemas de comunicación distintivos, que van a tipificar la cultura: los hábitos, costumbres y la propia idiosincrasia crea, con el pasar de los años, influenciados por las situaciones externas”. (Cavallo, 1997)

Para abordar el constructo habilidad social es muy importante tener en cuenta la definición de interacción social; la diferencia entre intercambio e interacción estriba en que el primero se refiere a un trueque entre objetos y personas, mientras que el segundo se refiere a un acción mutua o de reciprocidad, dicho de otro modo, la acción se desarrolla entre varias personas, lo cual da la posibilidad de una retroalimentación, así la noción de habilidad social entra el ámbito de lo reciproco y en el continuo de la acción del uno sobre el otro y de este sobre aquel. La interacción fundamenta la respuesta del otro en una combinación de la acción iniciada; de manera que la habilidad social no termina sin la

acción del otro, es decir, la habilidad social supone beneficios para ambos implicados.

El contacto humano, fundamento de las relaciones de intercambio, se produce en un indeterminado caudal de consecuencias de uno para con el otro y viceversa, por lo que existe todo el tiempo (en el momento del intercambio) una constante ida y vuelta. Sin lugar a dudas, si cada ida o cada vuelta fuera distinta completamente a una experiencia anterior entonces las posibilidades de efectos negativos fuera mayor, por lo que se correría el riesgo de no encontrar patrones de conducta más o menos parecidos que posibilitara la experiencia positiva y disminución del temor al intercambio. Sin embargo, existe un código de intercambio que al igual que el lenguaje, con la utilización de signos, le es posible ejecutar infinidad de expresiones en múltiples ocasiones de la vida. La relación de intercambio no sólo se produce favorablemente, sino que existe un número muy inferior al intercambio favorable, de conductas de intercambio desfavorables. Así, la habilidad social puede definirse en virtud del afrontamiento de intercambios desfavorables, de ahí que establecer el contacto sea muy importante, pero en algunos casos es imprescindible saber descontactar. (Montero, 1990:34)

Es importante señalar que las sociedades de hoy en día no se basan en principios simples para ser interpretadas, por lo que estos patrones que hoy facilitan la interpretación mañana pudieran no facilitarlos, además el hombre todo el tiempo está inmerso en un proceso de adaptarse-desadaptarse-readaptarse, continuamente.

Las habilidades sociales reciben hoy una importancia capital, debido a las exigencias sociales y la complejidad en que se desenvuelven los seres humanos. Así mismo, los contactos que realizan las personas no son del todo significativos como la frecuencia de contactos trascendentales en la vida de una persona y lo que resulta claro es que la habilidad social está referida al resultado de su empleo más que al factor que la provoca.

El uso del término habilidades significa que la conducta interpersonal consiste en un conjunto de capacidades de actuaciones aprendidas. Mientras que en el desarrollo personal podríamos verlo como una capacidad inherente para actuar de forma afectiva, conductualmente

podiera verlo como una capacidad específica. La posibilidad de utilización de cualquiera, en cualquier situación que pudiera ser crítica, por lo que ocurriría bajo tensión, está determinado por factores ambientales, de la persona y la interacción entre ambos, por lo tanto una adecuada conceptualización de la conducta socialmente habilidosa implica la interacción de varios factores a la vez (lo personal, lo situacional y la conducta que emerge).

Pudiéramos decir que una conducta socialmente habilidosa, o de habilidades sociales, es una capacidad inherente al hombre donde ejecuta una conducta social de intercambio con resultados favorables para ambos implicados. (Sanz, 2003:43).

En la extensa bibliografía sobre las habilidades sociales contamos con numerosas definiciones sobre las mismas. En este apartado incluimos tres conceptualizaciones que han sido básicas en la investigación sobre el tema.

La habilidad social debe considerarse dentro de un marco cultural determinado, y los patrones de comunicación varían, ampliamente, entre culturas y dentro de una misma cultura dependiendo de factores tales como la edad, el sexo, la clase social y la educación. Además, el grado de eficacia mostrado por una persona dependerá de lo que desea lograr en la situación particular en que se encuentre. La conducta apropiada, considerada en una situación, puede ser, obviamente, inapropiada en otra.

De igual modo, no puede haber una manera correcta de comportarse que sea universal, sino una serie de enfoques diferentes que puede variar de acuerdo con el individuo. Así, dos personas pueden comportarse de un modo totalmente distinto en una misma situación, o la misma persona actuar de manera diferente en dos situaciones similares, y ser consideradas dichas respuestas con el mismo grado de habilidad social. Por consiguiente, la conducta de una persona con habilidades sociales debería definirse, para algunos autores, en términos de eficacia de su función en una situación, en vez de términos de su topografía. Aunque los problemas, con respecto a emplear las

consecuencias como criterio, se han hecho notar repetidamente; las conductas que son evaluadas, consecuentemente como no habilidosas o antisociales, pueden ser reforzadas.

Las principales habilidades sociales son:

2.2.1.1 Autoestima

Autoestima es el valor que nos asignamos a nosotros mismos, y que se relaciona con cuánto nos aceptamos y qué satisfechos nos sentimos de cómo somos. La autoestima es siempre una experiencia íntima; es lo que pensamos y sentimos con respecto a nosotros mismos, no lo que otra persona piensa y siente con respecto a nosotros.

La autoestima está relacionada al autoconcepto y se refiere al valor que se confiere, al yo percibido, por lo que consideramos que tiene que ver más con el valor afectivo y por lo tanto se reviste de una carga psicológica dinámica muy fuerte. Al constituirse autoconcepto-autoestima, en una unidad cognitiva-afectiva, que con el desarrollo individual se integra dentro de la estructura de la personalidad y va adquiriendo un potencial regulador de conducta, de gran relevancia, en un centro productor de estados emocionales diversos. De esta forma, cuando la autoestima es alta expresa el sentimiento de que uno es lo "suficientemente bueno" y está preparado para diferentes situaciones que debe afrontar en el transcurso de la vida; la baja autoestima implica la insatisfacción, el rechazo y desprecio; por lo tanto, emerge la imposibilidad de poder realizar ciertas tareas, por lo que existe un sentimiento de minusvalía. La autoestima tiene que ver con la expresión de actitudes de aprobación (aceptación) con respecto a la capacidad y valor de sí mismo, el autoconcepto se refiere a la colección de actitudes y la concepción que tenemos acerca de nosotros mismos, lo cual es de vital importancia para el sujeto en sus relaciones interpersonales, de forma general el autoconcepto y la autoestima tienen referencias con la imagen de sí mismo.

De igual manera la autoestima está arraigada en las operaciones mentales internas y no en los éxitos o fracasos externos, no considerándose un lujo emocional, sino un requisito para la supervivencia; por ello quien no tiene autoestima no cree en sí mismo y prefiere seguir siempre la opinión de los demás. Asimismo, podemos

mencionar que la autoestima es la capacidad desarrollable de experimentar la existencia, conscientes de nuestro potencial y nuestras necesidades reales; de amarnos incondicionalmente y confiar en nosotros para lograr objetivos, independientemente de las limitaciones que podamos tener o de las circunstancias externas generadas por los distintos contextos en los que nos corresponda interactuar.

a. Importancia de la autoestima

La autoestima en nuestra vida cotidiana, según Mavilo Calero (2000) se sintetiza en los siguientes criterios:

- Constituye el núcleo de la personalidad. La fuerza del hombre es la tendencia a llegar a ser él mismo. La fuerza impulsará para el efecto, es la voluntad inexorable de la persona de captarse a sí misma. El dinamismo básico del hombre es su autorrealización.
- Determina autonomía personal. Un objetivo principal de la educación es la formación de personas autónomas, seguras de sí mismas, que se acepten así mismas, que sepan autoorientarse en medio de una sociedad en mutación. Para esto es indispensable tener una autoestima positiva.
- Posibilita relación social saludable. El respeto y aprecio hacia uno mismo, es la plataforma adecuada para relacionarse con los demás personas. Podremos estimar a los otros, reconocer sus valores e infundirles un autoconcepto afirmativo, despertando fe y esperanza en sus propias capacidades y actuando como modelo de autoconfianza.
- Fundamenta la responsabilidad. No puede crecer la responsabilidad en una persona descalificada. Solo se compromete quien tiene confianza en sí mismo, el que cree en su aptitud. Solo este encuentra en su interior los recursos requeridos para superar las dificultades inherentes a su compromiso. Asumir nuestra responsabilidad con nosotros mismos significa confiar en nuestra propia capacidad para evaluar y hasta para crear nuestra realidad.

Haciéndolo nos motivamos a actuar desde nuestra propia conciencia, sin achacar a los demás o a las circunstancias nuestros posibles errores o dificultades.

- Supera las dificultades personales. Cuando la persona goza de autoestima es capaz de enfrentar los problemas que les sobrevengan. Dispone dentro de sí la fuerza necesaria para reaccionar buscando la superación de los obstáculos. La persona de autoestima negativa ante los golpes de la vida se deprime, se quiebra, se paraliza.
- Apoya la creatividad. La persona creativa surge desde la fe en sí misma, en sus capacidades en su originalidad. Los que tienen baja autoestima llegan a ser conformistas y masificados, prefieren la vida mecánica.
- Condiciona el aprendizaje. La adquisición de nuevos aprendizajes está subordinado a nuestras actitudes básicas, que dificultan o favorecen la integración de la estructura mental, que generan energías más intensas de atención y concentración.
- Garantiza la proyección de la persona. Desde sus cualidades, las personas se proyectan hacia su futuro. Se autoimponen aspiraciones y expectativas de realización y se sienten capaces de escoger y alcanzar sus metas.

b. Autoestima y relaciones

En la vida social, todo lo que logramos tiene que ver con personas. Vivimos en un permanente estado de interdependencia en el cual todos nos necesitamos mutuamente, y lo que uno hace afecta a los demás de distintas maneras. En virtud de que no es posible vivir y realizarse sino a través de la relación social, es fácil intuir que necesitamos aprender a relacionarnos para obtener y brindar más y mejores beneficios para todos. Ese es el destino del "animal político", del que habla Platón al referirse al hombre.

Sin embargo, no todo es tan sencillo, ya que cada quien se relaciona con los demás desde su nivel de conciencia, desde su equilibrio o su desorden interior, desde su manera particular de experimentar la vida e interpretarla; desde lo que aprendió y reforzó con el tiempo; es decir

desde su Desvalorización o desde su Autoestima. Cuando estamos centrados, satisfechos con lo que somos y confiados de nuestra capacidad para lograr objetivos, la manera como nos relacionamos con las personas, todo esto, suele ser transparente y honesto; nos acercamos a ellos para compartir y los valoramos por el simple hecho de ser humanos, de haber nacido. Ello es lo que se conoce como "relación primaria", vínculos que se basan en compartir lo que somos.

Por el contrario, cuando nuestros Mapas, los aprendizajes que traemos archivados en la memoria, nos dicen que no somos capaces, cuando nuestra Autoestima está debilitada, tendemos a establecer vínculos desde el interés material hasta el utilitarismo. Es entonces cuando deja de importarnos la persona y pasamos a prestar atención al beneficio que nos pueda deparar. Pasamos a preguntarnos lo que nos aporta, lo que podemos obtener de ellas. Este es el tipo de relación que se conoce como "relación secundaria". Desde la Desvalorización somos tímidos o agresivos. El equilibrio, la firmeza, la honestidad, es decir, la Asertividad es únicamente posible en la persona Autoestimada.

2.2.1.2 Asertividad

Hay quien considera que asertividad y habilidades sociales son términos sinónimos. Sin embargo, vamos a considerar que la asertividad es solo una parte de las habilidades sociales, aquella que reúne las conductas y pensamientos que nos permiten defender los derechos de cada uno, sin agredir ni ser agredido.

Según Novel, y otros, la asertividad puede ser entendida como un modelo de relación interpersonal que permite establecer relaciones gratificantes y satisfactorias tanto con uno mismo como con los demás, ellos conciben la interacción asertiva como un conjunto de habilidades relacionales que favorecen y potencian las relaciones intra e interpersonales, también la diferencian de la habilidad social; hablar de habilidad social significa un constructo mucho más amplio que ésta, e incluye elementos no sólo de contacto interpersonal, sino además de todas aquellas interacciones que las personas necesitan realizar para desenvolverse de forma autónoma e independiente dentro de su propio entorno, tales como habilidades de autocuidado, habilidades para el

desplazamiento, habilidades para adecuarse a las normativas sociales de funcionamiento.

La asertividad considerada como habilidad, puede aprenderse y potenciarse mediante un entrenamiento adecuado, dado que no es un rasgo estable de las personas, sino que constituye uno de los posibles estilos de relación que las personas pueden emplear en sus interacciones con los demás.

Los principios básicos de la asertividad son:

- Ser directo: significa comunicar sentimientos, creencias y necesidades directamente y en forma clara.
- Ser honesto: la honestidad significa expresar verdaderamente los sentimientos, opiniones o preferencias, sin menosprecio de los otros ni de sí mismo. Esto no significa decir todo lo que pasa por la mente o dar toda la información considerada como privada.
- Ser apropiado: toda comunicación, por definición, involucra, al menos, a dos personas y ocurre en un contexto particular, así una comunicación asertiva, necesita un espacio, un tiempo, un grado de firmeza, una frecuencia, etc.

Características de la persona asertiva

Se siente libre de manifestarse como es: "ESTE SOY YO" "esto lo que yo siento, pienso y quiero". Puede comunicarse con la gente de cualquier nivel: con extraños, amigos y la familia. Esta comunicación es siempre abierta, directa, sincera y apropiada. Se orienta activamente hacia la vida: Va detrás de lo que quiere. En contraste con la persona pasiva que espera que las cosas sucedan, hace que las cosas suceden.

2.2.1.3 Empatía

La empatía ha sido considerada como un fenómeno muy importante por diversas disciplinas como la filosofía , poesía y dramaturgia.

Dentro de todos los autores que han estudiado este constructo se encuentran Mead y Piaget, quienes definen empatía como la habilidad cognitiva, propia de un individuo, de tomar la perspectiva del otro o de entender algunas de sus estructuras de mundo, sin adoptar, necesariamente, esta misma perspectiva.

N. Feshback (1984), definió “empatía como una experiencia adquirida a partir de las emociones de los demás a través de las perspectivas tomadas de éstos y de la simpatía, definida como un componente emocional de la empatía”.

En este trabajo se considerará empatía como la habilidad social, fundamental, que permite al individuo anticipar, comprender y experimentar el punto de vista de otras personas. En esta habilidad subyace un número de importantes capacidades de comportamiento incluyendo calidad de interrelación, desarrollo moral, agresividad y altruismo. También incluye una respuesta emocional orientada hacia otra persona, de acuerdo con la percepción y valoración del bienestar de ésta y una gama de sentimientos empáticos como simpatía compasión y ternura.

Para efectos de definir teóricamente la empatía, es esencial aludir a la comprensión empática; cuando es definida, operacionalmente, en un estudio empírico es necesario expandir la definición e incluir la expansión empática. Algunos autores argumentan que la empatía abarca respuestas con pautas afectivas y cognitivas. Así, se ha hecho una distinción entre empatía cognitiva, que involucra una comprensión del estado interno de otra persona, y una empatía emocional (o afectiva), que involucra una reacción emocional, por parte del individuo que observa las experiencias de otros.

Para entender mejor este concepto es necesario hacer una distinción entre capacidad y tendencia empática. Una capacidad se refiere a la habilidad de un individuo para conectarse en alguna actividad mental, la habilidad de adoptar la perspectiva de los demás o atender a los propios estados internos de uno mismo. Una tendencia, en contraste, se refiere

a la probabilidad real de adoptar la perspectiva del otro o atender el estado interno de uno mismo.

La empatía es la capacidad para ponerse en el lugar del otro y saber lo que siente o incluso lo que puede estar pensando. Las personas con una mayor capacidad de empatía son las que mejor saben "leer" para los demás. Son capaces de captar una gran cantidad de información sobre la otra persona a partir de su lenguaje no verbal, sus palabras, el tono de su voz, su postura, su expresión facial, etc. Y en base a esa información, pueden saber lo que está pasando dentro de ellas, lo que están sintiendo. Además, dado que los sentimientos y emociones son a menudo un reflejo del pensamiento, son capaces de deducir, también, lo que esa persona puede estar pensando.

La empatía requiere, por tanto, prestar atención a la otra persona, aunque es un proceso que se realiza en su mayor parte de manera inconsciente. Requiere también ser consciente de que los demás pueden sentir y pensar de modos similares a los nuestros, pero también pensar diferentes. Tal vez a ti no te moleste un determinado comentario o broma, pero a otra persona sí puede molestarle. La persona empática es capaz de darse cuenta de que dicho comentario te ha molestado incluso aunque ella sienta de otra manera.

La empatía está relacionada con la compasión, porque es necesario cierto grado de empatía para poder sentir compasión por los demás. La empatía te permite sentir su dolor y su sufrimiento y, por tanto, llegar a compadecerte de alguien que sufre y desear prestarle tú ayuda.

En general, es fácil para la mayoría de las personas tener una respuesta empática ante un daño físico ocurrido a otra persona. Por ejemplo, todos sabemos lo que se siente ante un golpe en la espinilla, porque todos sentimos lo mismo y es fácil percibir el dolor de la persona que vemos que ha recibido el golpe. No obstante, para evitar el malestar que se siente, muchas personas reaccionan riéndose. De este modo, se libran del dolor, aunque también se alejan de una respuesta empática. Cuando no se trata de dolor físico, sino emocional, puede ser más difícil saber lo que la otra persona está sintiendo y requiere un grado de atención y de conciencia, de la otra persona, más elevado.

a. Cómo ser más empático?

Una persona puede aumentar su capacidad de empatía observando con más detalle a los demás mientras habla con ellos, prestándoles toda su atención y observando todos los mensajes que esa persona transmite, esforzándose por ponerse en su lugar y "leer" lo que siente. Si mientras hablas alguien está más pendiente de tus propias palabras, de lo que dirás después, de lo que hay a tu alrededor o de ciertas preocupaciones que rondan tu mente, tu capacidad para "leer" a la otra persona no será muy alta.

Pero, la empatía es mucho más que saber lo que el otro siente, sino que implica responder de una manera apropiada a la emoción que la otra persona está sintiendo. Es decir, si alguien te dice que acaba de romper con su pareja y tú sonríes y exclamas "¡Qué bien!", no estás dando una respuesta muy empática.

b. La falta de empatía

La falta de empatía puede verse a menudo al observar las reacciones de los demás. Cuando una persona está principalmente centrada en sí misma, en satisfacer sus deseos y en su propia comodidad, no se preocupa por lo que los demás puedan estar sintiendo y no tiene una respuesta empática ante ellos. Es la madre o padre que responde con un "mmm" indiferente, cuando su hija pequeña le enseña con entusiasmo su último dibujo, sin percibir la decepción de la niña al ser ignorada. Es el marido que llega a casa cansado del trabajo y se sienta a ver la tele mientras espera que su esposa, que también llega cansada del trabajo, se ocupe de hacer la cena y de bañar a los niños. O, es la persona que dice no importarle si hay calentamiento global o si estamos contaminando el ambiente, porque considera que ya habrá muerto cuando todo eso sea un verdadero problema.

Tal vez vivamos en una sociedad donde la gente es cada vez menos empática (según estudio de la Universidad de Michigan, los niveles de

empatía de estudiantes universitarios cayeron un 40% entre el año 2000 y el 2010). No obstante, el único modo de hacer que el mundo sea cada vez más empático y no al revés, consiste en que cada persona se esfuerce por ser más empática, prestando más atención a los demás, a sus emociones, a lo que pueden estar sintiendo o pensando, o cómo les afecta lo que dices o haces.

c. Comunicación empática

La comunicación forma parte de nuestra vida desde que somos engendrados. Es a partir de la comunicación y las interrelaciones que se generan establecemos códigos comunes que nos permiten satisfacer nuestras necesidades. Permanentemente nos comunicamos, aunque no necesariamente de la manera más adecuada. La comunicación empática hace un énfasis en aquella comunicación en la que ponemos en práctica nuestra habilidad para escuchar atentamente al otro, tratando de ponernos «en sus zapatos»; y la habilidad para expresar eficientemente nuestras necesidades, sentimientos y deseos.

La comunicación abarca todo nuestro ser, no sólo comunicamos con lo que decimos, sino con lo que hacemos, con lo que mostramos desde nuestro gesto, nuestra mirada. El sentir que nos comunicamos exitosamente fortalecerá nuestra autoestima y relaciones con los demás.

La comunicación empática es importante porque favorece nuestra autoestima, además propicia relaciones enriquecedoras entre las personas, la resolución de problemas, la toma de acuerdos, el trabajo colectivo, entre otros . Por otro lado, facilita la resolución de conflictos sin llegar a situaciones de ruptura ni violencia; finalmente una de las razones importantes de la comunicación empática es porque permite el crecimiento individual y colectivo, generando resultados y productos beneficiosos para cada uno. Muchas veces esto es lo que los adolescentes encuentran en el grupo de pares, a diferencia de su relación con el mundo adulto.

A menudo suceden problemas de comunicación cuando, más allá del crecimiento de cada uno, se busca ganar o competir, o cuando no se

ha logrado reconocer las propias dificultades y necesidades para lograr "hacernos entender" o "ponernos en el lugar del otro"

d. Requisitos para lograr una comunicación empática

- Expresar lo que pensamos y sentimos. Facilitar espacios en el aula con y entre nuestros estudiantes.
- Escuchar atentamente al otro, buscando entender antes que nada lo que está queriendo decirnos. Cuando emitimos juicios con el gesto o la palabra no estamos escuchando.
- Ejercitarnos en la expresión verbal y gestual usando algunas herramientas facilitadoras como la paráfrasis, la interrogación, el ejercicio de técnicas de relajación, entre otras. El expresar no sólo lo que pensamos, sino también lo que sentimos, es una práctica fundamental.
- Aprender a ponernos en el lugar del otro para escuchar y recibir, sin prejuizar. Los adolescentes presentan constantemente este requerimiento a los adultos. Cuando asumen una actitud pasiva en lugar de asertiva tienden más bien a dejar de buscar el diálogo y a buscar otras salidas a sus necesidades de comunicación.

2.2.1.4 Inteligencia emocional

En muchas ocasiones hemos escuchado que el éxito de una persona depende de su inteligencia, concretamente, de su coeficiente intelectual. Por este motivo, con frecuencia se han utilizado los test de inteligencia para la orientación profesional o en procesos de selección para puestos de trabajo. Sin embargo, en la vida nos encontramos con personas que tienen éxito, sin que esta haya dependido exclusivamente de su coeficiente intelectual, sino que han habido otros tipos de habilidades las que han condicionado su éxito.

Tratando de explicar esta situación, a principios de 1990, surgió el concepto de «inteligencia emocional», como reacción al enfoque de

inteligencias meramente cognitivas. En 1995, Daniel Goleman publicó su libro inteligencia emocional, y consiguió popularizar este término.

La inteligencia emocional se entiende como un conjunto de capacidades, competencias y habilidades no cognitivas que influyen en la habilidad propia de tener éxito al afrontar las demandas y presiones del medio ambiente y que implican emociones.

2.2.2 Componentes de la inteligencia emocional

Según Goleman, los principales componentes de la inteligencia emocional son:

2.2.2.1 Autoconocimiento emocional: hace referencia al conocimiento de nuestras propias emociones y cómo nos afectan. Es muy importante conocer la manera en que el estado de ánimo influye en nuestro comportamiento. Por ejemplo, si estamos tristes y tenemos que ir a trabajar con un grupo de niños, podemos transmitir esa tristeza en nuestras acciones si no somos conscientes de ello.

2.2.2.2 Autocontrol emocional o autorregulación: el autocontrol nos permite no dejarnos llevar por los sentimientos del momento. Implica reconocer que es pasajero en una crisis y que perdura. Por ejemplo, si al enfadarnos con alguien a quien queremos le dijésemos siempre lo que se nos pasa por la cabeza, dejándonos llevar por el enfado, probablemente, tendríamos que pedir perdón, después, por lo dicho para que no se deteriorase la relación.

2.2.2.3 Automotivación: dirigir las emociones hacia un objetivo nos permite mantener la motivación y fijar nuestra atención en las metas en lugar de los obstáculos. Es importante mantener el optimismo y no dejarse derrotar por las dificultades. Por ejemplo, para acabar los estudios y poder trabajar en lo que nos gusta, tenemos que ser capaces de superar las dificultades que vayan surgiendo.

2.2.2.4 Reconocimiento de emociones ajenas o empatía: las relaciones sociales se basan muchas veces en saber interpretar las señales que los demás emiten de forma inconsciente y que a menudo

no son verbales. El reconocer las emociones ajenas, aquello que los demás sienten y que se puede reconocer por la expresión de la cara, por un gesto, por una mala contestación, nos puede ayudar a establecer lazos más reales y duraderos con las personas de nuestro entorno. Si somos capaces de reconocer las emociones ajenas, podremos entenderlas e identificarnos con ellas, para ponernos así en el lugar del otro. Por ejemplo, si una amiga está pasando por un mal momento y somos capaces de ponernos en su lugar, podremos comprender que no le apetezca hablar y en consecuencia ayudarla en su situación.

2.2.2.5 Las habilidades sociales, que se refieren a la habilidad que corresponde a la facilidad con que las personas entablan relaciones sociales verdaderas y positivas con las personas que las rodean.

Identifica las habilidades comunicativas y la condición para el liderazgo.

2.2.2.6 La autorregulación emocional. El control emocional o autorregulación emocional es uno de los elementos fundamentales de la inteligencia emocional, ya que de nada sirve reconocer nuestras propias emociones si no podemos manejarlas de forma adaptativa. Aunque tradicionalmente las emociones se han considerado como algo negativo, las definiciones actuales de regulación emocional se han centrado en los beneficios en el plano adaptativo que supone ser capaz de ajustar el estado emocional.

Por tanto, la autorregulación emocional sería un sistema de control que supervisaría que nuestra experiencia emocional se ajustase a nuestras metas.

Estas capacidades de adaptación al ambiente incluyen procesos de afrontamiento de emociones tanto positivas (alegría, placer, etc.), como negativas (malestar, miedo, ira, etc.). Existen numerosas propuestas para explicar las fases o elementos de la autorregulación emocional. Algunas de ellas se basan en modificar los antecedentes que nos producen la respuesta emocional y otras en la respuesta que emitimos.

2.2.3 La Tolerancia

La tolerancia es uno de los valores humanos más respetados y guarda relación con la aceptación de aquellas personas, situaciones o cosas que se alejan de lo que cada persona posee o considera dentro de sus creencias. Se trata de un término que proviene de la palabra en latín “tolerare”, la que se traduce al español como “sostener”, o bien, “soportar”.

Podríamos definir la tolerancia como la aceptación de la diversidad de opinión, social, étnica, cultural y religiosa. Es la capacidad de saber escuchar y aceptar a los demás, valorando las distintas formas de entender y posicionarse en la vida, siempre que no atenten contra los derechos fundamentales de la persona...

La tolerancia si es entendida como respeto y consideración hacia la diferencia, como una disposición a admitir en los demás una manera de ser y de obrar distinta a la propia, o como una actitud de aceptación del legítimo pluralismo, es a todas luces una virtud de enorme importancia.

2.2.3.1 Importancia de la tolerancia

La importancia de la tolerancia radica en la posibilidad que nos otorga de convivir en un mismo espacio con personas de diferentes culturas o con diferentes creencias. La tolerancia es la que nos permite vivir en armonía en un mismo país con personas que profesan diferentes religiones, que apoyan otras tendencias políticas, que poseen una condición sexual diferente, etc. La tolerancia no sólo es aplicable a nivel de país, sino que es algo que debemos desarrollar en nuestros hogares con aquellas personas a las que más queremos, como nuestra familia y amigos, así como también, a nivel mundial, donde se intenta convivir en armonía con un sinnúmero de culturas y personas muy diversas.

La tolerancia es la expresión más clara del respeto por los demás, y como tal es un valor fundamental para la convivencia pacífica entre las personas. Tiene que ver con el reconocimiento de los otros como seres humanos, con derecho a ser aceptados en su individualidad y su diferencia. El que es tolerante sabe que si alguien es de una raza distinta de la suya o proviene de otro país, otra cultura, otra clase social, o piensa distinto de él, no por ello es su rival o su enemigo.

Cuando se presentan conflictos, las personas tolerantes no acuden a la violencia para solucionarlos, porque saben que la violencia sólo engendra más violencia. Prefieren dialogar con sus oponentes y buscar puntos de acuerdo. Sin embargo, debemos ser tolerantes pero no pasivos. Hay situaciones frente a las cuales nuestro deber, lejos de quedarnos callados, es protestar con energía.

2.3 Los conflictos

Son procesos que se inician cuando una persona o grupo percibe que el otro ha afectado o está a punto de afectar, negativamente, algo que le interesa. El conflicto significa un tipo de enfrentamiento en que cada una de las partes trata de ganar y se da cuando dos o más personas establecen una relación de oposición al llevar a cabo acciones que buscan fines incompatibles entre sí. El conflicto es la lucha entre tendencias concurrentes de la misma naturaleza, antitéticas u homogéneas, pero siempre contrapuestas.

En el campo de la psicología se han desarrollado diversas teorías que buscan entender y descifrar el comportamiento de los seres dentro de una organización. Desde el inicio del comportamiento grupal de los humanos se evidenció la existencia del conflicto y su consecuencia más común en esa época era la agresión, al igual que en el reino animal, las causas del conflicto se basaban en defender el territorio, alimentos, manada y parejas.

Actualmente el ser humano, con el desarrollo del razonamiento, está capacitado para resolverlos y de estas acciones dependerán su éxito y desarrollo, se han cambiado las causas naturales por unas nuevas impuestas por el desarrollo, las cuales son diferencias entre ideologías y de clases de los individuos, que los enfrentan en luchas cara a cara. El conflicto, finalmente, podría ser definido como aquel proceso que se inicia cuando un individuo es afectado, negativamente, por una acción realizada por otro individuo, generando una barrera comunicacional que impacta negativamente en la obtención de objetivos definidos.

2.3.1 Conflictos familiares

El conflicto, finalmente, podría ser definido como aquel proceso que se inicia cuando un individuo es afectado, negativamente, por una acción realizada por otro individuo, generando una barrera comunicacional que impacta negativamente en la obtención de objetivos definidos. Asimismo, debemos mencionar que a lo largo de su vida, las familias deben hacer frente a diversas situaciones de dificultad, que si no se resuelven, adecuadamente, producen mucho malestar entre sus integrantes.

El conflicto forma parte, inevitable, de la convivencia, e imaginar una familia en la que no existan conflictos no es posible ni deseable, puesto que bien gestionado, el conflicto nos permite crecer y desarrollar nuevas y mejores maneras de relacionarnos.

2.3.1.1 Causas de los conflictos familiares

Dificultad en la comunicación de la pareja: lo que impide consolidar el noviazgo o matrimonio, generando una crisis o conflicto, en vez de buscar una solución o ayuda al problema. Problemas matrimoniales que generan angustia, porque casarse implicara abandonar a la familia de origen e integrar un nuevo grupo familiar, significa compartir otras situaciones y personas con el conyugue y sus familiares.

No aceptación de las diferencias personales y socioculturales dentro de las familias de los nuevos miembros que entran al grupo familiar como yernos o nueras, iniciando de esta forma una crisis o conflicto. Problemas de incompatibilidad entre parejas por proceder de diferentes religiones y/o costumbres afectando el área sexual, produciendo impotencia, anorgasmia, infecundidad que traen infelicidad, conflictos y stress. Todas estas situaciones, como por ejemplo, conflictos familiares, divorcios, problemas de pareja y crisis matrimonial, necesitan ayuda y asesoramiento profesional a fin de ser superados con éxito.

2.3.2 Tipos de conflictos

Existen muchas formas de clasificar a los conflictos, tales como:

2.3.2.1 Conflictos dentro del individuo. (Intrapersonales). Son aquellos que surgen entre dos ideas contrarias dentro de nosotros, por

ejemplo ¿Voy a la capacitación o me quedo? Ocurre por necesidad de pertinencia, estima, autorrealización, trato equitativo, ausencia de conductas negativas: alcoholismo, drogadicción, etc.

2.3.2.2 Conflictos entre individuos. (Interpersonales). Sucede entre dos personas por diferencia de personalidades, presiones, por diferencia de responsabilidades, formas de personalizar los conflictos entre grupos; por ejemplo queremos la misma aula en el mismo turno este año.

2.3.2.3 Conflictos entre individuos y grupos. (Conflicto social – organizacionales): Están presentados por los conflictos familiares, laborales, ideológicos, en la ciencia, religión y política, conflictos de clases sociales, sexos, generaciones, razas, jerarquías, países; por ejemplo, luchas sindicales.

2.3.2.4 Conflictos entre subalternos y dirección: Se dan en las empresas, ministerios, en la dirección y administración de un centro educativo, por el ejercicio parcializado de la autoridad, incapacidad en la solución de problemas institucionales, incapacidad para crear condiciones para alcanzar metas personales e institucionales, aprovechamiento del cargo con propósitos particulares, deslealtad con fines y valores personales, ajenos al bien común.

Los conflictos y los cambios forman parte de la vida familiar. Cada familia se transforma con el correr del tiempo y debe adaptarse y reestructurarse para seguir desarrollándose. Pero siempre existe cierta fuerza llamada “homeostasis” que dificulta el cambio. La homeostasis es la tendencia de la familia a permanecer igual, a no cambiar.

2.3.3 Enfoques del conflicto

2.3.3.1 Enfoque Tradicional

Según Krieger (2001), El primer enfoque planteaba que todo conflicto es malo, es visto negativamente y es sinónimo de términos tales como violencia, destrucción e irracionalidad para reforzar su connotación negativa. Por definición, el conflicto es dañino y debe evitarse. El punto de vista tradicional del conflicto es coherente con las actitudes que

prevalecían acerca del comportamiento de los grupos, en las décadas de 1930 y 1940. El conflicto es visto como un resultado disfuncional que surgía de la mala comunicación, la falta de apertura y confianza entre las personas, y la falla de los directivos en su responsabilidad para con las necesidades y aspiraciones de sus empleados.

En ámbito de la educación, muchos directivos y docentes piensan que los conflictos son necesariamente negativos y se expresan en agresión y violencia entre los estudiantes provocando el acoso escolar conocido como el bullying y la formación de grupos de agresión.

2.3.3.2 Enfoque de las Relaciones Humanas

El mismo autor, apunta, el punto de vista de las relaciones humanas sobre el conflicto plantea que es un fenómeno natural en todos los grupos y organizaciones. El conflicto es una energía natural de los alumnos y como tal es inevitable e incontrolable. Como es inevitable, la escuela de las relaciones humanas preconiza la aceptación del conflicto. Quienes lo proponían racionalizaban su existencia: no puede eliminarse, y hasta hay épocas en que beneficia el desempeño de un grupo. En este sentido solo hay que tener planes de contingencia ante la eventualidad de problemas de conflictos escolares.

2.3.3.3 Enfoque Interaccionista

Este enfoque propone no solo que el conflicto puede ser una fuerza positiva en un equipo, sino que plantea, de manera explícita, que cierto nivel de conflicto es absolutamente necesario para que un equipo se desempeñe con eficacia.

El punto de vista interaccionista estimula el conflicto sobre la base de que un equipo armonioso, apacible y cooperador es propenso a volverse estático, apático y sin capacidad de respuesta a las necesidades de cambio e innovación.

Este punto de vista funcional consiste en alentar a los líderes de equipos y organizaciones a mantener un nivel mínimo y continuo de conflicto, lo suficiente como para mantener el equipo viable, con autocrítica y creatividad.

Se está produciendo una confluencia teórica entre los modelos de conflicto y los de integración. Si los alumnos, la capacidad innovadora,

la creatividad, la capacidad de romper pautas y parámetros establecidos, son el gran factor de éxito de la escuela moderna, se trata de rediseñar la vida de las instituciones educativas a fin de dar amplio cauce a la actividad liberadora y expresiva del alumno, tal como lo afirma Tom Peters en Liberation Management, The Circle Of Innovation y Work Matters.

Dado el punto de vista interaccionista, es evidente que es inapropiado e ingenuo considerar que el conflicto es completamente bueno o completamente malo. El que un conflicto sea bueno o malo depende del tipo de conflicto. Más, específicamente, es necesario diferenciar entre el conflicto funcional y el disfuncional.

2.3.3.4 El conflicto funcional en comparación con el disfuncional

El punto de vista interaccionista no propone que todos los conflictos sean buenos. Más bien, algunos conflictos apoyan las metas de grupo y mejoran su desempeño; éstas son formas funcionales, constructivas de conflicto. Además, existen conflictos que disminuyen el desempeño de grupo; éstas son las formas disfuncionales o destructivas del conflicto.

Por supuesto, una cosa es decir que el conflicto puede ser valioso para el grupo y otra es poder afirmar si un conflicto es funcional o disfuncional. La demarcación entre funcional y disfuncional no está clara ni es precisa. No se puede aceptar que un nivel de conflicto sea aceptable o inaceptable en todas las condiciones. El tipo y el nivel de conflicto que crea un involucramiento saludable y positivo hacia las metas de un grupo puede, en este momento, ser altamente disfuncional en otro grupo, o en el mismo grupo, en otras circunstancias.

De manera que es irrelevante el que un miembro individual, del grupo, perciba un conflicto determinado, como perturbador o positivo, en lo personal. Por ejemplo, un miembro del grupo puede percibir una acción como disfuncional, en tanto que el resultado es insatisfactorio para él, en lo personal. Sin embargo, para nuestro análisis, esa acción sería funcional si permite avanzar hacia los objetivos del grupo.

En consecuencia, es pertinente dejar en claro que, al referirnos a conflictos en el aula, lo hacemos visto desde el enfoque interaccionista,

en el que los conflictos se expresan de manera negativa y son perjudiciales para la dinámica educativa y la integración social de los estudiantes, si son disfuncionales y se desarrollan al margen de un sistema de control de conflictos.

2.3.4 Conflictos en el ámbito escolar

El ámbito escolar surge como un espacio privilegiado para los más variados tipos de conflictos, es sabido que las personas que lo componen tienen sus propias historias de vida, o sea guardan en su bagaje conocimientos y experiencias únicas y que muchas veces chocan con el grupo por el hecho de partir, desde su propio universo particular. De este panorama se constituyen los conflictos interpersonales, los cuales son muy frecuentes en las escuelas, y suelen presentar diversas manifestaciones.

Según Viñas (2004), “los conflictos en los centros educativos no son únicamente de un tipo, según las personas que intervengan en el mismo, podemos diferenciar cuatro grandes categorías: conflictos de poder, conflictos de relación, conflictos de rendimiento y los conflictos interpersonales”:

Por conflicto de poder se entiende todos aquellos conflictos que se dan con las normas (cuando un alumno reacciona contra el sistema se encuentra con unos mecanismos de poder que coartan su libertad generando un conflicto en el cual únicamente el sujeto puede adaptarse, ya que la normativa cumple una función de estabilidad del sistema). Respecto a los **conflictos de relación**, son aquellos en los que uno de los sujetos del conflicto es superior, jerárquicamente o emocionalmente, al otro. En este caso se incluyen los casos de “bullying” o “mobbing” ya que se dan entre iguales y son factores psicológicos y/o ambientales los que favorecen la relación jerárquica y de poder, entre ellos.

Los conflictos de rendimiento son todos aquellos relacionados con el currículum en los que el alumno puede presentar dificultades en equilibrar sus necesidades formativas y lo que el centro/profesorado le ofrece. Y respecto a los **conflictos interpersonales**, van más allá del hecho educativo y se dan en el centro ya que éste es una reproducción de la sociedad en la que está ubicado, siendo fiel reflejo el uno del otro.

2.3.4.1 Causas de los conflictos en el ámbito escolar

Desde una visión institucional, señalamos los aspectos entre las instituciones escolares y las directrices educativas. De esta forma, lo que intentamos es ver desde una perspectiva macro, para continuación adentrarnos en aspectos más micro, referentes a los conflictos interpersonales de los alumnos. Las causas de los conflictos son:

Estructuras: los sistemas económicos y sociales de una organización no permiten que las personas satisfagan sus necesidades; o cuando dos o más personas quieren algo que no existe en cantidad y no alcanza para todos.

Las estructuras sociales, como causa de conflicto son múltiples: leyes injustas, discriminación por edad, raza, sexo, clase social, religión, la familia (padre, madre e hijos), acaparamiento del poder, inmadurez, etc.; solo algunos satisfacen sus necesidades; otros quedan frustrados.

Necesidades: son los intereses de las partes a las que una de ellas tiene que renunciar para que la otra quede satisfecha.

Valores: la escala de valores y los principios de una o varias personas son distintas tales como: el acoso sexual, el machismo, el robo y la mentira en todas sus formas.

Comunicación: la información y el diálogo son deficientes, llegando a cortarse por ambas partes, surgiendo ideas sesgadas y equivocadas.

Variables personales: según el licenciado César Farías del CISE PUCP Módulo I, el director como líder del cambio, hay personas conflictivas que son así, donde no hay conflictos los hacen, ¿qué puede estar pasando en esa persona?

2.3.5 El Bullying

El acoso escolar (también conocido como hostigamiento escolar, matonaje escolar, matoneo escolar o por su término inglés bullying), es cualquier forma de maltrato psicológico, verbal o físico, producido entre escolares, de forma reiterada a lo largo de un tiempo determinado. Estadísticamente, el tipo de violencia dominante es el emocional y se da mayoritariamente en el aula y patio de los centros escolares. Los

protagonistas de los casos de acoso escolar suelen ser niños y niñas en proceso de entrada a la adolescencia (12-14 años), siendo, ligeramente, mayor el porcentaje de niñas en el perfil de víctimas.

Este fenómeno, que se expresa en mayor cantidad en alumnos de la secundaria, es una de las más grandes fuentes generadoras de conflictos escolares, pues se expresa en el abuso, en la agresión, en la exclusión.

2.3.5.1 Tipos de Bullying

Bloqueo social (29,3)

Hostigamiento (20,9%)

Manipulación (19,9%)

Coacciones (17,4%)

Exclusión social (16,0%)

Intimidación (14,2%)

Agresiones (13,0%)

Amenazas (9,1%)

Bloqueo social

Agrupar las acciones de acoso escolar que buscan bloquear socialmente a la víctima. Todas ellas buscan el aislamiento social, y su marginación, impuesta por estas conductas de bloqueo.

Ejemplos: las prohibiciones de jugar en un grupo, de hablar o comunicarse con otros, o de que nadie hable o se relacione con él, pues son indicadores que apuntan a un intento, por parte de otros, de quebrar la red social de apoyo al niño.

Se incluye dentro de este grupo de acciones, el meterse con la víctima para hacerle llorar. Esta conducta busca presentar al niño, socialmente, entre el grupo de iguales, como alguien flojo, indigno, débil, indefenso, estúpido, lloricon, etc.

Hostigamiento

Agrupar aquellas conductas de acoso escolar que consisten en acciones de hostigamiento y acoso psicológico que manifiestan desprecio, falta de respeto y desconsideración por la dignidad del niño. El desprecio, el odio, la ridiculización, la burla, el menosprecio, los moteos, la crueldad, la

manifestación gestual del desprecio, la imitación burlesca son los indicadores de esta escala.

Manipulación social

Agrupar aquellas conductas de acoso escolar que pretenden distorsionar la imagen social del niño y "envenenar" a otros contra él. Con ellas se trata de presentar una imagen negativa, distorsionada y cargada negativamente de la víctima. Se cargan las tintas contra todo cuanto hace o dice la víctima, o contra todo lo que no ha dicho ni ha hecho. No importa lo que haga, todo es utilizado y sirve para inducir el rechazo de otros.

Coacción

Agrupar aquellas conductas de acoso escolar que pretenden que la víctima realice acciones contra su voluntad. Mediante estas conductas, quienes acosan al niño, pretenden ejercer un dominio y un sometimiento total de su voluntad.

El que la víctima haga esas cosas contra su voluntad, proporciona a los que fuerzan o tuercen esa voluntad diferentes beneficios, pero sobre todo poder social. Los que acosan son percibidos como poderosos, sobre todo, por los demás que presencian el doblegamiento de la víctima. Con frecuencia las coacciones implican que el niño sea víctima de vejaciones, abusos o conductas sexuales no deseadas que debe silenciar por miedo a las represalias sobre sí o sobre sus hermanos.

Exclusión social

Agrupar las conductas de acoso escolar que buscan excluir de la participación al niño acosado. El "tú no", es el centro de estas conductas con las que el grupo que acosa segrega socialmente al niño. Al ningunearlo, tratarlo como si no existiera, aislarlo, impedir su expresión, impedir su participación en juegos, se produce el vacío social en su entorno.

Intimidación

Agrupar aquellas conductas de acoso escolar que persiguen amilanar, amedrentar, opacar o consumir emocionalmente al niño mediante una acción intimidatoria. Con ellas, quienes acosan, buscan inducir el miedo

en el niño. Sus indicadores son acciones de intimidación, amenaza, hostigamiento físico intimidatorio, acoso a la salida del centro escolar

Agresiones

Las agresiones en la escuela se configuran desde tres modos. La primera forma de agresión, y la más común, es la agresión verbal, que consiste en insultar, poner “motes” o “chapas” denigrantes y peyorativas. La segunda forma de agresión, es la física, que se expresa como empujones, “callejón oscuro”, manotazos, etc. Y la tercera forma de agresión se expresa con la sustracción, hurto y o destrucción de los bienes del alumno agredido.

Amenaza a la integridad

Agrupar las conductas de acoso escolar que buscan amilanar, mediante las amenazas contra la integridad física del niño o de su familia, o mediante la extorsión.

2.3.5.2 ¿Cómo se desarrolla el bullying?

El acosador puede comenzar a fijar objetivos potenciales de acoso, mientras que los componentes del grupo se van posicionando frente a posibles ataques.

Pronto el acosador pasa a realizar pequeñas intimidaciones que no son afrontadas eficazmente por la víctima, mientras que los espectadores o bien apoyan o se desentienden de las primeras agresiones.

Comienza la agresión física, con la víctima sufriendo determinadas consecuencias.

La gravedad de las agresiones va aumentando paulatinamente con un sentimiento de desesperación y derrumbamiento de la autoestima de la víctima, mientras los espectadores se suman definitivamente en la impotencia y el individualismo

2.3.6 Fases del conflicto

Todo conflicto tiene cinco fases, que son necesarios conocer para poder resolverlos adecuadamente.

- a. **Desacuerdo.** Comienzo del conflicto. El problema es de ambos. Se ataca al problema y no a la persona. Las partes se sienten objeto del problema y de su solución.
- b. **Antagonismo personal.** Búsqueda del culpable. Se busca al que tiene la razón a la culpa. Se ataca a la persona y no al problema.
- c. **Situación confusa.** Las acusaciones. Se involucra a más gente, se agranda y complica el problema.
- d. **Chismes, indirectas, bolas.** Ruptura del diálogo. Se daña la comunicación, las partes no se hablan entre sí, sino con otros acerca de “los culpables”.
- e. **Respuestas a la reacción del otro y no al problema de fondo.** La tensión. La situación se hace insostenible, hay hostilidad, muestras de violencia. No hay diálogo, ni confianza. Pueden crearse dos bandos.

2.3.7 Estilos para enfrentar un conflicto

Competir: la persona mantiene su posición firme. Utiliza amenazas, sanciones, imposiciones para persuadir al otro a que acepte su solución.

Evitar. Escaparse del conflicto, no hacer nada y esperar, pues no hay deseos de satisfacer los propios intereses ni los del otro.

Acomodar. Satisfacer los intereses del otro, sin tener en cuenta las propias necesidades. Ajustar el comportamiento a las expectativas del otro. Ceder es la forma de solución.

Negociar. Satisfacer medianamente las necesidades de ambas partes, perdiendo la oportunidad de optimizar los beneficios.

Colaborar. Desarrollar, oportunamente, comportamientos cooperativos que satisfacen, al máximo, las necesidades e intereses de ambas partes, es un proceso más largo, pero se asegura la solución del conflicto. Las partes hablan sin herirse, reconocen sus derechos, necesidades y sentimientos y exploran alternativas de soluciones satisfactorias.

2.3.8 Actitudes básicas para enfrentar un conflicto

Autoestima. Sentir que somos competentes para vivir y que queremos la felicidad, reconocemos nuestra dignidad como personas.

Comunicación. Expresar lo que sentimos ser capaces de ponernos en el lugar del otro. Implica una actitud de apertura y habilidades sociales.

Cooperación. Ayudar, apoyar y trabajar con otras personas.

Búsqueda de soluciones. Descubrir diferentes alternativas para que las partes, en conflicto, sientan que sus necesidades, deseos e intereses son atendidos equitativamente.

2.3.9 Pasos para resolver un conflicto

- Identificación y definición del conflicto.
- Clarificación de intereses y sentimientos de las partes.
- Generación de alternativas posibles de solución.
- Evaluación de las alternativas y toma de decisiones.
- Creación de las formas de cumplimiento de la solución.
- El compromiso de cada persona debe quedar claro. Finalización.
- Establecer acuerdos claros.
- Seguimiento. Evaluar el cumplimiento de los acuerdos.

2.3.10 Objetivos de la resolución de conflictos.

El objetivo general de la resolución de conflictos es reducir la violencia y aumentar la convivencia entre jóvenes, a corto plazo, y dentro de la comunidad, a largo plazo. Para ello, se tiene que mejorar las habilidades de la comprensión de los conflictos, la comunicación y el saber cómo resolver sus problemas. Adicionalmente, modificar y/o mejorar actitudes y valores de autoestima, confianza, tolerancia, diversidad, respeto, responsabilidad, cooperación y participación.

Para enfrentar y solucionar los conflictos es necesario tener en cuenta los objetivos siguientes:

Relaciones y Normas sociales. El joven aprende la importancia de las relaciones sociales y el rol que las normas tienen en el funcionamiento del mundo diario.

Entendimiento de conflicto. El joven aprende a cómo analizar los conflictos, a través de las personas, los procesos y los problemas, también a través de las respuestas psicológicas y físicas; los estilos de conflicto; las posesiones que tome, los intereses, las necesidades, los valores y las dinámicas del conflicto.

Comunicación. El joven aprende a observar, cuidadosamente, a comunicarse claramente; a escuchar activamente y a expresar sus sentimientos de manera pacífica.

¿Cómo resolver problemas? El joven aprende un modelo sencillo de cómo solucionar, creativamente, conflictos interpersonales y tomar decisiones.

Afirmación, autoestima y confianza. El joven aprende el papel importante que estos temas desempeñan en sus relaciones interpersonales y a cómo mejorarlos ya sea por sí mismo o con la ayuda de los demás.

Respeto y responsabilidad. El niño aprende las razones por las cuales el respeto es tan importante para todas las personas, aprende las maneras de cómo mostrar respeto y cómo ser responsable de sus comportamientos y actitudes.

Tolerancia y diversidad. El joven aprende a apreciar las diferencias en cada persona, es decir, cómo funcionan los prejuicios y la discriminación; los asuntos más sobresalientes y fundamentales de una cultura y la importancia de la diversidad, en el funcionamiento y desarrollo de la comunidad.

Cooperación y participación. El joven aprende a trabajar conjuntamente con otros jóvenes y es así como logran aprender los beneficios de trabajo en grupo.

2. 3.11 Conflictos y la violencia familiar

Son innumerables las formas de violencia familiar. Puede pensarse en violencia hacia los mayores, entre cónyuges, hacia los niños, las mujeres, los hombres, los discapacitados, etc. Siempre es difícil pensar en un esquema típico familiar, debido a que la violencia puede ser psíquica o física, y ocurre en todas las clases sociales, culturas y edades. La mayoría de las veces se trata de adultos hacia uno a varios individuos.

Se caracteriza a la violencia familiar en la que alguien con más poder abusar de otras con menos poder. El término violencia familiar alude a todas las formas de abuso que tienen lugar en las relaciones entre los miembros de la familia. La relación de abuso es aquella en la que una de las partes ocasiona un daño físico y/o psicológico a otro miembro.

En muchos casos, lo siguiente podría causar que una familia sea disfuncional: familias con padres muy viejos o padres inmigrantes que no pueden hacer frente a los nuevos tiempos o a una cultura diferente. Uno de los padres del mismo sexo nunca intercede en las relaciones padre-hija / madre-hijo, en nombre del niño. Los niños que no tienen contacto con la familia, extendida, de su madre o su padre, debido a la discordia, el desacuerdo, los prejuicios, etc.

Uno o más hijos que no sigan el ejemplo con las exigencias de tener la misma orientación sexual (homosexuales, heterosexuales, etc.) que sus padres, más allá de la mera discrepancia, un cisma intenso entre los miembros de la familia, respecto a la religión y/o ideología (por ejemplo, los padres apoyan que su país esté en guerra, mientras que los niños no lo hacen).

2.4 Formulación de hipótesis

2.4.1 Hipótesis general

La aplicación de un programa de habilidades sociales disminuirá el nivel de conflictos entre los estudiantes de la institución educativa “Cristo Rey” Fila Alta Jaén -2015.

2.4.2 Hipótesis específicas

El conflicto entre estudiantes se relaciona con las habilidades sociales que poseen los alumnos y alumnas de la Institución Educativa “Cristo Rey” de Fila Alta – Jaén 2015.

El programa de habilidades sociales previene el nivel de conflictos entre los estudiantes de la institución educativa “Cristo Rey” Fila Alta Jaén -2015.

Existe relación entre los conflictos escolares con los resultados obtenidos después de aplicar el programa de habilidades sociales a los estudiantes de la institución educativa “Cristo Rey” - Fila Alta Jaén - 2015

2.5 Variables de investigación

2.5.1 Definición conceptual

Variable Independiente: habilidades sociales

Bonet (2000) “las habilidades se adquieren a través del aprendizaje, por ejemplo, mediante la observación, la imitación, el ensayo, la información; asimismo, incluyen comportamientos verbales y no verbales; suponen iniciativas y respuestas efectivas y apropiadas; acrecientan el reforzamiento social y están influidas por las características del medio. Es decir, factores como son: la edad, el sexo y el estatus del receptor, afectan la conducta social del sujeto”.

Variable dependiente: habilidades escolares

Cañedo (2003) El conflicto “se concibe como una situación donde se manifiesta una divergencia de necesidades, intereses, propósitos y/u objetivos incompatibles o que al menos son percibidos así por las partes involucradas, conllevando esto a que sus pretensiones, deseos e intereses, no puedan lograrse simultáneamente, generándose manifestaciones con diversos grados de intensidad. Ante estas manifestaciones distintas, lo relevante, en todo caso, es que las acciones para lograr los objetivos derivadas de los intereses divergentes, sean canalizadas a través del uso de métodos que permitan el logro de acuerdos aceptables y positivos para las partes”.

2.5.2 Definición operacional de las Variables

VARIABLE INDEPENDIENTE

GRUPO EXPERIMENTAL

VARIABLES	ETAPAS	PASOS
Habilidades Sociales	<ul style="list-style-type: none"> ° Reunión con los estudiantes para informarles sobre el programa 	<ul style="list-style-type: none"> ° Planificar, entre el grupo de docentes, la agenda a tratar con los estudiantes. ° Tomar acuerdos acerca de una dinámica de grupos que sirva como motivación antes de la comunicación del programa. ° Especificar día y hora de visita a las aulas. ° Señalar docente que tendrá a su cargo la información del programa en cada aula.
	<ul style="list-style-type: none"> ° División de grupos de estudiantes, de acuerdo a problemática personal, edad, sexo, situación familiar, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> ° El docente, a cargo, dividió a los estudiantes de acuerdo a su problemática personal, edad, sexo y situación familiar. ° El docente, a cargo, señalara el número de estudiantes que conformarán cada grupo de trabajo. ° El docente, a cargo, aprovechará la reunión para continuar la motivación y participación en el presente programa.
	<ul style="list-style-type: none"> ° Selección y entrega de temas específicos para que cada grupo de trabajo investigue y presente sus conclusiones. 	<ul style="list-style-type: none"> ° Selección de temas específicos de acuerdo al objetivo de la investigación. ° Entrega de temas específicos de acuerdo a la problemática estudiantil en cada grupo de trabajo. ° Especificar la forma trabajar con respecto al tema, en cada grupo de trabajo. ° Indicar tiempo de duración a cada grupo de trabajo.
	<ul style="list-style-type: none"> ° Proceso de evaluación y control de los grupos de trabajo y relaciones humanas. 	<ul style="list-style-type: none"> ° Especificar los tipos de evaluación y control, a tomarse en cuenta.
	<ul style="list-style-type: none"> ° Retroalimentación y feed back permanentes 	<ul style="list-style-type: none"> ° Señalar los criterios para la retroalimentación y feed back permanentes.

GRUPO CONTROL

VARIABLES	FASES	PASOS
<p align="center">Conflictos Escolares</p>	<p>° Detectar el conflicto Con la finalidad de mediar en el mismo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ° hablar con las personas afectadas por el conflicto y explicarles, de forma clara y sencilla, en qué consiste una mediación. ° Los mediadores deben valorar si el conflicto, creado, puede ser mediado o, por el contrario, sancionado. ° Cabe recordar que no todos los conflictos, de un centro escolar, son susceptibles de una mediación. Aquellos que atentan contra las normas de convivencia, del centro, en principio, no tienen cabida en una mediación escolar.
	<p>° Iniciar la mediación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ° Prepara el espacio en el que se va a desarrollar la mediación. ° Es importante, en esta segunda fase, crear un clima basado en la confianza mutua. ° Explicar las normas por las que se va a regir la mediación. ° Sin la aceptación de las normas no hay mediación posible.
	<p>° Compartir las distintas visiones del conflicto.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ° Los mediadores se interesan por la naturaleza del conflicto, escuchan de forma activa a las personas afectadas y nunca posicionándose por ninguna de las dos partes. ° Es muy importante que el mediador haga preguntas abiertas y parafrasee lo dicho para verbalizar desde otra perspectiva el tipo de conflicto creado.
	<p>° Identificar los intereses de ambas partes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ° Definir los aspectos más relevantes del conflicto. ° Ahondar en la naturaleza del conflicto. ° El mediador debe intentar que las personas afectadas, por el conflicto, sean capaces de ponerse en el lugar del otro.

		<ul style="list-style-type: none"> ° Si se consigue que cambien de perspectiva, también serán capaces de revertir su situación inicial.
	<ul style="list-style-type: none"> ° Crear opciones a partir del conflicto. 	<ul style="list-style-type: none"> ° Llega el momento de poner sobre la mesa todas las ideas que han ido surgiendo durante la mediación escolar. ° Una vez que están todas las propuestas, se eligen aquellas que más pueden favorecer a la resolución del conflicto. ° Buscar y fomentar la cooperación; se intenta que las partes afectadas sean capaces de llegar a acuerdos concretos.
	<ul style="list-style-type: none"> ° Pactar. 	<ul style="list-style-type: none"> ° Una vez que se han alcanzado los acuerdos que satisfacen a ambas partes, llega el momento de elaborar una “hoja de ruta” de la que estén convencidas las partes implicadas en el conflicto. ° Estas personas deben ser capaces de verbalizar a qué pactos se ha llegado. ° En este momento de la mediación se fija una fecha para revisar en qué estado se encuentra el conflicto, para así poder llevar a cabo las acciones que sean pertinentes.
	<ul style="list-style-type: none"> ° Cerrar la mediación. 	<ul style="list-style-type: none"> ° Normalmente, es aconsejable que pasado un tiempo prudencial las personas afectadas, y el mediador o los mediadores, se vuelvan a encontrar para valorar en qué momento se encuentra el conflicto. ° En esta revisión se incide en lo que ha funcionado y en lo que no y, si cabe, se plantean otras pautas de actuación. ° La mediación finaliza preguntando qué les ha aportado y qué grado de incidencia ha tenido para la

Variable	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos
<p style="text-align: center;">VARIABLE DEPENDIENTE</p> <p style="text-align: center;">Conflictos en los estudiantes</p>	<p>° Interacción social</p>	<p>° Cuando te relacionas con otros amigos/as de tu comunidad miras su condición social y económica.</p> <p>° Participas activamente en la organización interna de tu institución.</p> <p>° Eres empático ante las situaciones que vivencian tus compañeros/as</p> <p>° Organizas actividades con tus compañeros /as para solucionar conflictos en el aula.</p> <p>° Controlas tus impulsos agresivos cuando alguien te provoca.</p> <p>° Eres capaz de no aceptar insinuaciones que ponen en riesgo la amistad entre tus compañeros/as.</p> <p>° Las normas de convivencia se elaboran democráticamente.</p> <p>° Respetas las normas de convivencia en tu aula.</p>	<p style="text-align: center;">Cuestionario pre y post test</p>
	<p>° Relaciones interpersonales</p>	<p>° Comunicas sentimientos y emociones a tus compañeros/as</p> <p>° Respetas y eres honesto con tus compañeros en tu relación diaria.</p> <p>° Cuando estas con tus amigos prefieres imponer tus ideas y que</p>	

	<p>hagan lo que tú propones.</p> <ul style="list-style-type: none"> ° Te gusta llamar o que te llamen por tu apodo o sobrenombre. ° Reconoces tus errores y eres capaz de pedir disculpas a tus compañeros/as. ° Eres aceptado por tus compañeros/as y te sientes más seguro con ellos/as
° Relaciones en el interaprendizaje	<ul style="list-style-type: none"> ° Aprendes mejor cuando trabajas en grupo. ° Compartes opiniones en algún tema de investigación con tus compañeros. ° Colaboras para que todos participen en forma organizada en el trabajo de grupo. ° Sabes escuchar y prestas atención a tus compañeros/as durante el trabajo grupal. ° Ayudas a algunos de tus compañeros/as cuando presentan dificultades en su aprendizaje. ° Solicitas ayuda a tus compañeros/as cuando tienes dificultad en el aprendizaje.

2.6 Definición de términos básicos

Habilidades sociales

Linehan (1984) “Las habilidades o capacidades sociales que permiten al niño interactuar con sus pares y entorno de una manera socialmente aceptable. Estas habilidades pueden ser aprendidas, y pueden ir de más

simples a complejas, como: saludar, sonreír, hacer favores, pedir favores, hacer amigos, expresar sentimientos, expresar opiniones, defender sus derechos. Estas conductas son aprendidas. Facilitan la relación con los otros, la reivindicación de los propios derechos sin negar los derechos de los demás. El poseer estas capacidades evita la ansiedad en situaciones difíciles o novedosas. Además, facilitan la comunicación emocional y la resolución de problemas”.

Autoestima.

“Autoestima es el valor que nos asignamos a nosotros mismos, y que se relaciona con cuánto nos aceptamos y cuánto satisfechos nos sentimos de cómo somos. La autoestima es siempre una experiencia íntima; es lo que pensamos y sentimos con respecto a nosotros mismos, no lo que otra persona piensa y siente con respecto a nosotros. (Vázquez, 2004.)

Asertividad.

Castanyer, Olga (1996). “La asertividad es solo una parte de las habilidades sociales, aquella que reúne las conductas y pensamientos que nos permiten defender los derechos de cada uno sin agredir ni ser agredido. La asertividad puede ser entendida como un modelo de relación interpersonal que permite establecer relaciones gratificantes y satisfactorias tanto con uno mismo como con los demás.

Empatía.

Leader Summaries (2010). “Habilidad cognitiva, propia de un individuo, de tomar la perspectiva del otro o de entender algunas de sus estructuras de mundo, sin adoptar necesariamente esta misma perspectiva.

La empatía es la capacidad para ponerse en el lugar del otro y saber lo que siente o incluso lo que puede estar pensando.

Conflictos.

Según Hernández (2010) “El conflicto finalmente podría ser definido como aquel proceso que se inicia cuando un individuo es afectado negativamente por una acción realizada por otro individuo, generando

una barrera comunicacional que impacta negativamente en la obtención de objetivos definidos”.

El conflicto forma parte, inevitable, de la convivencia, e imaginar una familia en la que no existan conflictos no es posible ni deseable.

Conflicto escolar.

“Los conflictos en los centros educativos no son únicamente de un tipo, según las personas que intervengan en el mismo podemos diferenciar cuatro grandes categorías: conflictos de poder, conflictos de relación, conflictos de rendimiento y los conflictos interpersonales”. Bittel Lester R, (1992).

Autorrealización.

Consiste en llegar a ser uno mismo. Tiene que ver con la autenticidad pero ¿quién soy yo? ¿Qué es lo que veo de mí y cuál es la verdad? La autorrealización consiste en desarrollar todo nuestro potencial para convertirnos en todo lo que somos. Es llegar a ser uno mismo en plenitud.

La autorrealización es un camino de autodescubrimiento experiencial en el cual contactamos con el yo real, y vivimos desde esa verdadera identidad. Sólo así sentimos íntegramente nuestra vida y la vivimos con gozo y creatividad.

Se trata de buscar llegar a un culmen de logros y desempeños tal, que nos haga sentir que estamos siendo quienes sabemos que podemos ser. En otras palabras, se trata de lograr nuestro máximo potencial y desarrollar al máximo nuestras habilidades, capacidades o talentos para hacer, ser y tener lo que siempre hemos querido.

Desvalorización

Para Maslow (1951). “La autorrealización es un ideal al que todo hombre desea llegar, se satisface mediante oportunidades para desarrollar el talento y su potencial al máximo, expresar ideas y conocimientos, crecer y desarrollarse como una gran persona, obtener logros personales, para que cada ser humano se diferencie de los otros. Consiste en sentirse en inferioridad de condiciones, respecto de los demás, que se sienten menos.

Consideran que no tienen suficientes talentos y habilidades para actuar a la par de otros. Se sienten minusválidos. Esta razón les impide tomar una decisión, mantenerse con firmeza en aquello que inician y avanzar”.

Son pasivos, de poca o nada iniciativa. Actitud de renuncia. Se dan por vencidos fácilmente y antes de antemano. Tienen la convicción que no pueden porque no son capaces. Los caracteriza una personalidad débil y empobrecida, sin proyecto de vida.

Conducta

“La 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.

La conducta de un hombre revela, más que sus palabras, sus verdaderos pensamientos, sus propósitos y sus ideales”. Velásquez (2009).

Arbitraje

“El arbitraje es un sistema de resolución de conflictos y controversias; es decir es un modo de solución del conflicto que surge de acuerdo entre las partes por el cual un tercero ajeno a ellas y que además actúa con arreglo al mandato recibido (compromiso arbitral), resuelve la controversia”. Henríquez (1986).

Cultura

La cultura es una abstracción, es una construcción teórica a partir del comportamiento de los individuos de un grupo. Por tanto, nuestro conocimiento de la cultura de un grupo va a provenir de la observación de los miembros de ese grupo que va a poder concretar en patrones específicos de comportamiento.

Cada individuo tiene su propio mapa mental, su guía de comportamiento, lo que llamamos su cultura personal. Mucha de esa cultura personal está formada por los patrones de comportamiento que comparte con su grupo social, es decir, parte de esa cultura consiste en el concepto que tiene de los mapas mentales de los otros miembros de

la sociedad. Por tanto, la cultura de una sociedad se basa en la relación mutua que existe entre los mapas mentales individuales. El antropólogo, como no puede conocer directamente el contenido mental de una persona, determina las características de estos mapas mentales a través de la observación del comportamiento. Fernando Sastre (2002).

CAPITULO III: MARCO METODOLOGICO

3.1 Tipo de Estudio

El tipo de Investigación por su propósito sería explicativa, tal como lo define Martínez y Céspedes (2009): “El tipo de investigación a realizar es explicativa, por cuanto no solamente pretende medir variables, sino estudiar las relaciones de influencia entre ellas, para conocer la estructura y los factores que interviene en los fenómenos sociales”

3.2 Método de investigación

Los principales métodos que se utilizarán en la investigación son cuantitativos.

La metodología cuantitativa de acuerdo con Tamayo (2007), consiste en el contraste de teorías ya existentes a partir de una serie de hipótesis surgidas de la misma, siendo necesario obtener una muestra, ya sea en forma aleatoria o discriminada, pero representativa de una población o fenómeno objeto de estudio. Por lo tanto, para realizar nuestro estudio de investigación se hará uso del método cuantitativo, porque la metodología cuantitativa, en términos generales, es que esta elige una idea, que transforma en una o varias preguntas de investigación relevantes; luego de estas se deriva hipótesis y variables; desarrolla un plan para probarlas; mide las variables en un determinado contexto; analiza las mediciones obtenidas (con frecuencia utilizando métodos estadísticos), y establece una serie de conclusiones respecto de la (s) hipótesis planteadas en nuestra investigación.

En este sentido, el método cuantitativo de acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2010), manifiestan que usan la recolección de datos para probar la hipótesis, con base en la medición numérica y el

análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías, en ese sentido, haremos uso del método cuantitativo por considerarlo pertinente en nuestra investigación.

3.3 Diseño del Estudio

El diseño de investigación es cuasi experimental, porque el método cuasi experimental es particularmente útil para estudiar problemas en los cuales no se puede tener control absoluto de las situaciones, pero se pretende tener el mayor control posible, aun cuando se estén usando grupos ya formados. Es decir, el cuasi experimento se utiliza cuando no es posible realizar la selección aleatoria de los sujetos participantes en dichos estudios. Por ello, una característica de los cuasi experimentos es el incluir "grupos intactos", es decir, grupos ya constituidos.

Este diseño de investigación, dominado inicialmente por Campbell y Stanley (1963) *diseño de grupo control no equivalente*, es un formato donde se toman, de cada sujeto, registros o medidas antes y después de la aplicación del tratamiento. Debido precisamente a la ausencia de aleatorización en la asignación de las unidades, es posible que se den diferencias en las puntuaciones antes.

ALGORITMO DE LA INVESTIGACION EXPERIMENTAL

$$\begin{array}{l} n = GC \longrightarrow O1 \quad O2 \\ \quad GE \longrightarrow O1 \quad VI \quad O2 \end{array}$$

De donde:

n = Muestra

GC = Grupo Control

GE = Grupo Experimental

O1 = Pre Test

O2 = Post Test

VI = Variable Independiente

PASOS QUE HEMOS CONSIDERADO EN LA INVESTIGACION

1. Población y muestra

Como lo señalamos en el 3.4.1 está constituida por 105 estudiantes de la institución educativa "Cristo Rey Fila Alta- Jaén" 62 hombres y 43 mujeres de las cuales se tomó para la muestra 45 estudiantes del segundo de secundaria de las secciones "D" y "E" muestra que tiene un alto nivel conflictivo en dicha institución educativa.

2. Área de estudio
En cuanto al área de estudio, centramos la investigación en el 2do de secundaria de las secciones “D” y “E” por tener un alto nivel conflictivo.
3. Tipo de estudio
Cuasi experimental con dos grupos, Grupo Experimental y Grupo Control.
4. Método de recolección de información
En el presente estudio de investigación se utilizó la técnica de la encuesta con los siguientes instrumentos: test, lista de cotejo, pre-test post-test.
5. Procedimiento para la recolección de información
Se aplicó el instrumento denominado “Cuestionario para evaluar las habilidades sociales y los conflictos” este es un cuestionario que consta de 20 ítems divididos en tres áreas de evaluación, la primera es el área de las relaciones interpersonales, que consta de 06 ítems, la segunda es el área de las relaciones en el interaprendizaje, que contienen 06 ítems; y la tercera área la constituye la de interacción social con 08 ítems, las mismas que en su totalidad suman 20 ítems y que evalúan el nivel de habilidades sociales de los estudiantes y también su tendencia a los conflictos personales y sociales en el contexto educativo.

El instrumento que fue aplicado a la muestra de alumnos explicada anteriormente, se resuelve teniendo como referencia una escala gradualizada de Likert, de alternativas de respuestas.
6. Plan de tabulación y análisis
Gracias a la tabulación y al análisis obtenido se pudo relacionar el objetivo de la investigación y las hipótesis establecidas con los resultados que se señalan en las conclusiones de la investigación.

3.4 Población y Muestra

3.4.1 Población

La población de esta investigación estará constituida por 105 estudiantes de la institución educativa “Cristo Rey” Fila Alta -Jaén 2015, siendo como a continuación se detalla:

SECCIONES	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
2° “A”	11	9	20
2° “B”	12	8	20
2° “C”	12	8	20
2° “D”	14	8	22
2° “E”	13	10	23
TOTAL	62	43	105

3.4.2 Muestra

La muestra estuvo constituida por 45 estudiantes del 2° Grado de educación secundaria de la institución educativa “Cristo Rey” Fila Alta Jaén en el año escolar 2015, se estimó necesario la elección de las secciones “D” y “E” porque son las más conflictivas en dicha institución educativa. La muestra estuvo conformada de la siguiente manera:

SECCIONES	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
2° “D”	14	8	22
2° “E”	13	10	23
TOTAL	27	18	45

GRUPO EXPERIMENTAL		GRUPO CONTROL	
2° “D”	22	2° “E”	23

3.5 Diseños Experimentales y Diseño Estadístico

3.5.1 Diseños Experimentales

Construcción del Experimento

Existieron varios aspectos que tomamos en cuenta en la construcción del experimento para nuestra investigación. La planificación anticipada nos aseguró que

el experimento que se llevó a cabo correctamente con la muestra del 2do de secundaria de la institución educativa “Cristo Rey” Fila Alta Jaén dio los resultados esperados y que dichos resultados se vieron reflejados en una mejora sustancial, lo cual significó que, la aplicación del programa de desarrollo de habilidades sociales, elaborado por los investigadores, ha tenido una influencia importante en el comportamiento de los estudiantes, determinando un accionar más adaptativo a la posterior aplicación de la variable independiente. Reduciéndose significativamente la presencia de conflictos entre los estudiantes.

Armado de Grupos para Estudiar

El armado de los grupos, correctamente, fue especialmente importante para nuestra investigación por cuanto tuvimos más de una condición en el experimento. Los grupos de muestra para nuestra investigación fueron, el Grupo Experimental y el Grupo Control.

En caso de la presente investigación y tal como ya se ha fundamentado en la parte metodológica, el trabajo se trató de una investigación cuasi experimental con dos grupos, Grupo Experimental y Grupo Control.

Al Grupo Control se le aplicó el instrumento en dos momentos diferentes, estos no fueron sujetos de la aplicación de la variable independiente.

En tanto que al grupo experimental también se aplicó el pre test, y posteriormente se le aplicó la variable independiente que estuvo constituida por un programa de habilidades sociales construido específicamente para estos fines. La aplicación de la variable independiente tuvo una duración de tres meses.

Creación del Diseño

El diseño de investigación se determinó de acuerdo a una serie de factores. Algunos factores importantes fueron la viabilidad, el tiempo, el costo, la ética, los problemas de medición y lo que queríamos probar, que un programa de habilidades sociales era determinante para la prevención de los conflictos en los estudiantes de la institución educativa “Cristo Rey” Fila Alta Jaén. El diseño del experimento fue fundamental para la validez de los resultados.

En la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta además una serie de instrumentos tales como el test, la lista de cotejo, el pre-test y el post-test.

Encuesta. Se estructuro y aplico a los estudiantes de segundo grado de educación secundaria de la institución educativa “Cristo Rey” de Fila Alta Jaén.

3.5.2 Instrumentos

Test. Es un instrumento que permitió medir y evaluar el comportamiento de los estudiantes de segundo grado de educación secundaria de la institución educativa “Cristo Rey” de Fila Alta frente a determinadas situaciones.

Este instrumento de evaluación permitió la comprobación de los objetivos trazados en la investigación contrastándose así la hipótesis formulada a través del tratamiento de sus resultados.

Lista de cotejo

Es un instrumento que permitió identificar comportamiento con respecto a actitudes, habilidades y destrezas. Contiene un **listado** de indicadores de logro en el que se constata, en un solo momento, la presencia o ausencia de estos mediante la actuación del alumno y alumna.

Pre test:

Se aplicó un pre test para evaluar el estado inicial de las habilidades sociales que poseen los estudiantes en el aula y las formas de abordar los conflictos en los estudiantes de educación secundaria integrantes del grupo experimental y grupo control de la institución educativa “Cristo Rey” de Fila Alta.

Post test

El post Test, permitió comparar la percepción que sobre los conflictos tienen los estudiantes después de la aplicación de la variable independiente y hacer las comparaciones respectivas a fin de comprobar la influencia del mencionado reactivo sobre la percepción que de los conflictos tiene los alumnos de institución educativa.

3.5.3 Diseño estadístico

Análisis de datos

Los datos de los instrumentos aplicados se obtuvieron a través de las medidas de concentración y dispersión como son: la media aritmética, la desviación estándar, el cociente de variabilidad, zona normal, los puntos críticos y la prueba de hipótesis, para ello se hará uso de la estadística descriptiva y también la estadística inferencial.

3.5.4 Selección y Validación de Instrumentos

El instrumento denominado “Cuestionario para evaluar las habilidades sociales y los conflictos” es un cuestionario que consta de 20 ítems divididos en tres áreas de evaluación, la primera es el área de las **relaciones interpersonales**, que consta de 06 ítems, la segunda es el área de las **relaciones en el interaprendizaje**, que contienen 06 ítems; y la tercera área la constituye la de **interacción social** con 08 ítems, las mismas que en su totalidad suman 20 ítems y que evaluaron el nivel de habilidades sociales de los estudiantes y también su tendencia a los conflictos personales y sociales en el contexto educativo.

El instrumento que fue aplicado a la muestra de alumnos explicada anteriormente, se resuelve teniendo como referencia una escala gradualizada de Likert de alternativas de respuestas. La solución del instrumento, además demanda aproximadamente de 10 minutos.

Este instrumento ha sido validado por la opinión de dos expertos metodólogos, el Dr. Leoncio Gustavo E. Chumpitasi Venegas, exdirector del instituto de Investigación de la Escuela de Post-grado de la Universidad César Vallejo y docente universitario en el área de Investigación Científica de la Universidad Tecnológica del Perú – UTP. Por otro lado, ha validado el instrumento el Dr. José Manuel Llatas Román, metodólogo y profesor universitario en la Universidad de las Américas y docente de la Escuela de Post-grado de la Universidad César Vallejo. Ambos expertos han validado nuestro instrumento considerándolo confiable y recomendando su aplicación.

CAPITULO IV: PRESENTACION Y ANALISIS DE RESULTADOS

4.1 RESULTADOS

Promedio de respuestas por alternativas pre test

Grupo Control



Grupo Experimental



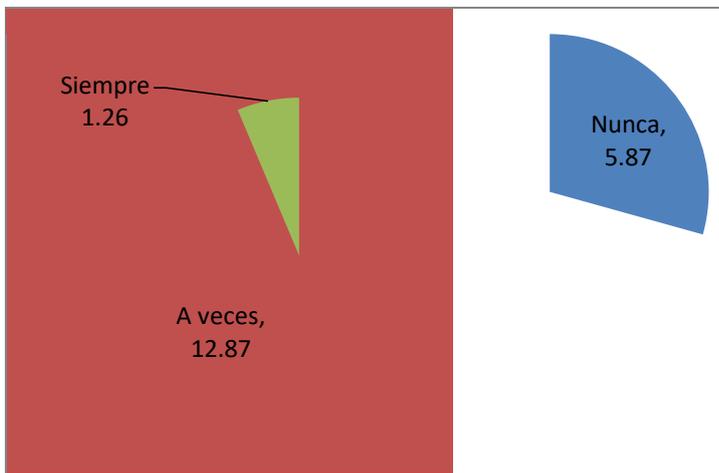
Como podemos observar en las siguientes tablas y/o figuras los promedios de respuesta por alternativa, obtenidos antes (Pre-test) de la aplicación del programa de desarrollo de habilidades sociales (VI), son muy similares en ambos grupos, nótese que predominan las respuestas en la alternativa “A veces” con un promedio superior a 12 en ambos casos.

Aquí se nota con claridad que la variable independiente ha influido notoriamente en los resultados de la aplicación del pos-test en el grupo experimental. Pues es en este grupo que se nota el cambio de orientación en la conducta de los estudiantes. Además, esta idea se consolida toda vez que en el grupo control no se ha operado ningún cambio, tal como podemos ver en las figuras de resultados del pre-test y el post-test. De modo que es evidente que el Programa de Desarrollo de Habilidades Sociales ha tenido una influencia altamente significativa en el tema del autocontrol de las conductas conflictivas.

Promedio de respuestas por alternativas post-test

Grupo Control

Grupo Experimental



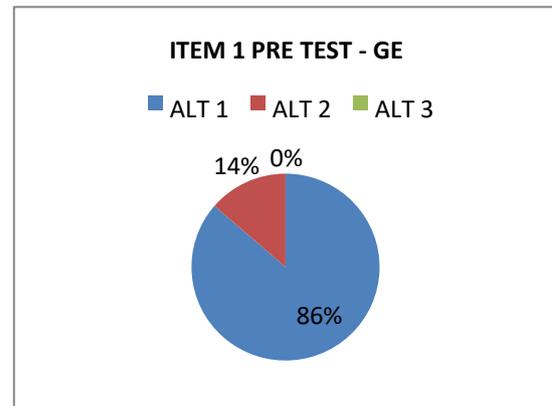
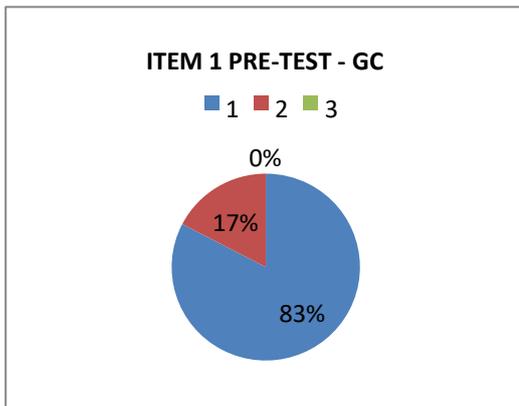
En éstas tablas y/o figuras, Post –Test, en donde ya se aplicó el programa de habilidades sociales al grupo experimental, observamos que, en cuanto al grupo control, las tendencias se mantienen, los resultados son similares a los obtenidos en la evaluación Pre-Test. En cuanto al grupo experimental, si se observa una drástica modificación en las cifras. Se observa que en la alternativa “Siempre”, que en la evaluación Pre-Test tiene un promedio de respuesta de 1,13, en tanto que en la evaluación Post-Test, se obtiene un promedio de respuesta de 10,5, totalmente distante de la evaluación anterior.

Lo mismo se observa en la alternativa “A veces” en el Pre-Test se obtiene un promedio de respuesta de casi 13 y en el Post-Test se reduce a un 6,8. Lo cual indica claramente la influencia que ha tenido la aplicación de la VI (Programa de Habilidades Sociales) sobre las actitudes de agresividad y violencia en la población estudiada.

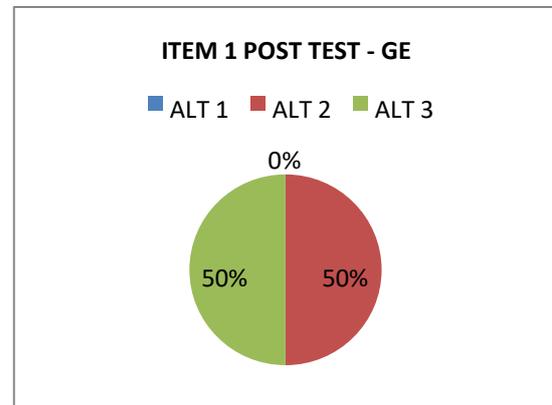
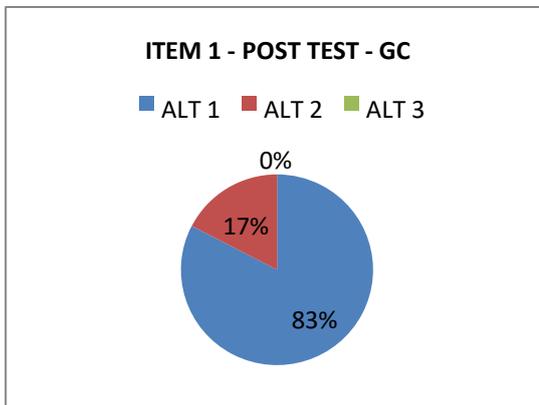
RESULTADOS POR ITEMS

Área relaciones interpersonales

Ítem 1: Comunicas sentimientos y emociones a tus compañeros/as.



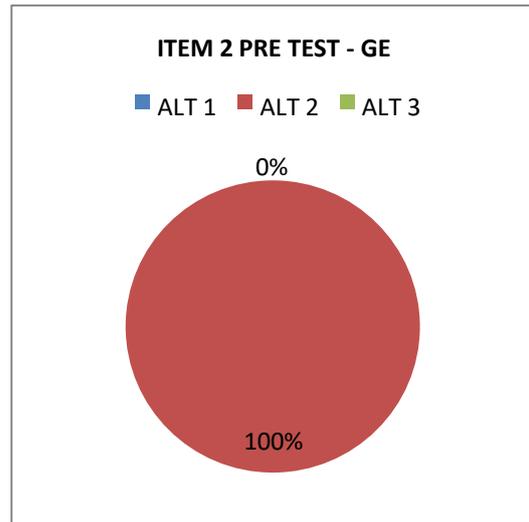
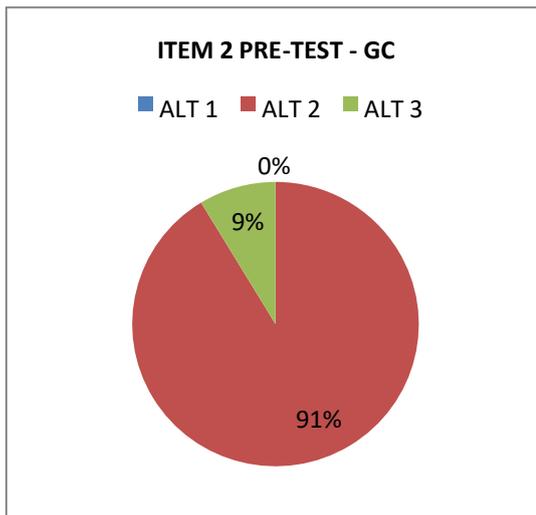
Para ésta primera pregunta observamos que tanto en el grupo control como en el grupo experimental, los resultados son similares, nótese que la alternativa 1, “Nunca” tiene un porcentaje de respuesta superior al 80%.



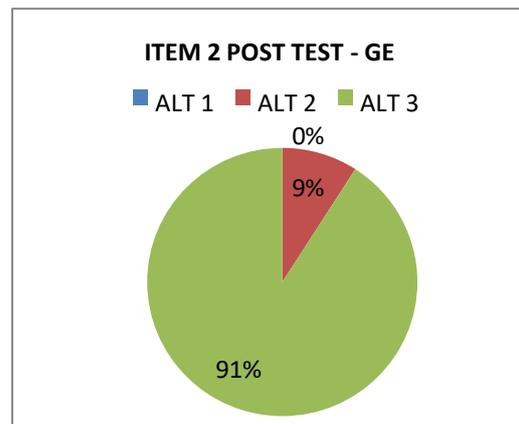
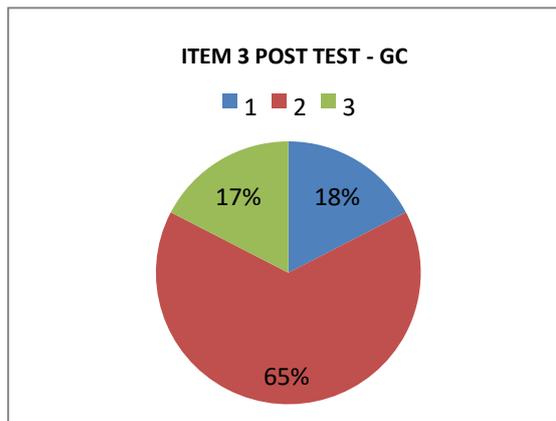
En estas ilustraciones que corresponden a las evaluaciones Post-Test, observamos que en tanto que, la tendencia de respuesta del grupo control se mantiene idéntica al Pre-Test, en el grupo experimental, la tendencia ha cambiado totalmente, pues la alternativa 1, “Nunca” de 86% ha caído a 0%, y la alternativa 3 “Siempre” que tenía 0% ha registrado un 50% de las respuestas.

Para el Ítem 2, los resultados Pre y Post-test, son los siguientes:

Ítem 2 Respetas y eres honesto con tus compañeros/as en tu relación diaria.



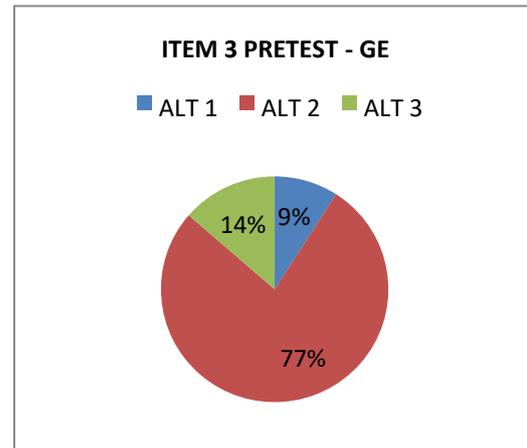
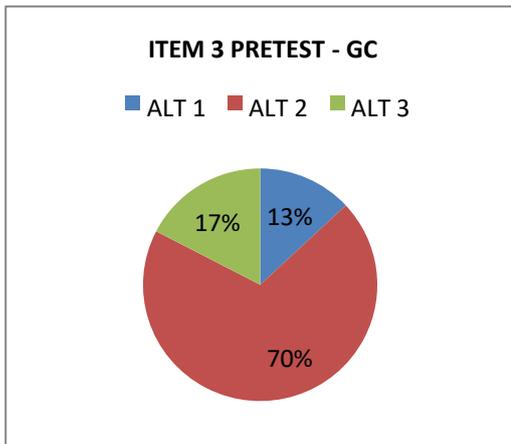
En cuanto a este segundo ítem podemos observar que la tendencia casi total es hacia la alternativa 2, “A veces”. Vale decir que en cuanto a si se respeta o si se es honesto, nadie ha manifestado, que lo sea. Tiene 0%.



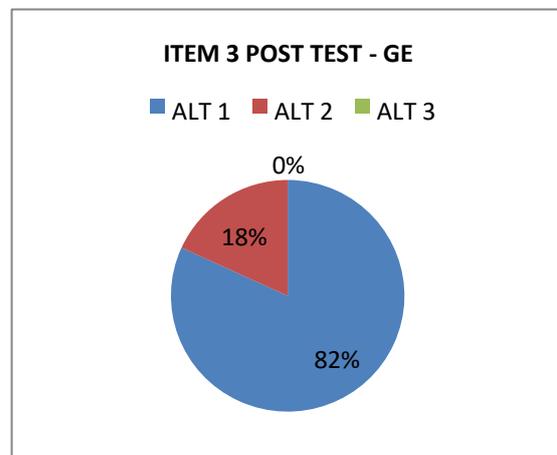
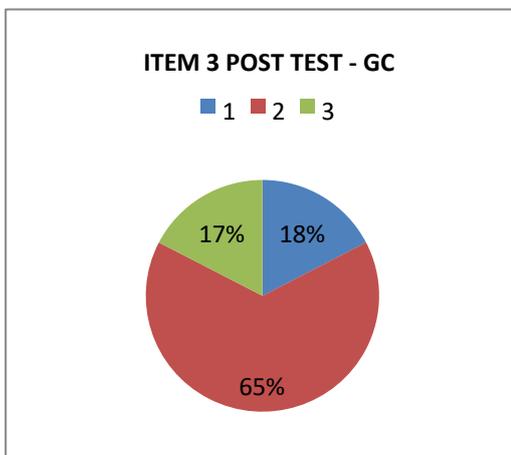
En esta segunda tabla y/o figura comparativa, podemos observar que en el grupo experimental se ha registrado un cambio muy significativo, pues la alternativa

3 “Siempre” que tenía 0%, después de la aplicación de la VI, registra más del 90% de respuesta, lo cual indica la influencia del programa de habilidades sociales.

En cuanto al Ítem 3, Cuando estás con tus amigos prefieres imponer tus ideas y que hagan lo que tú propones.



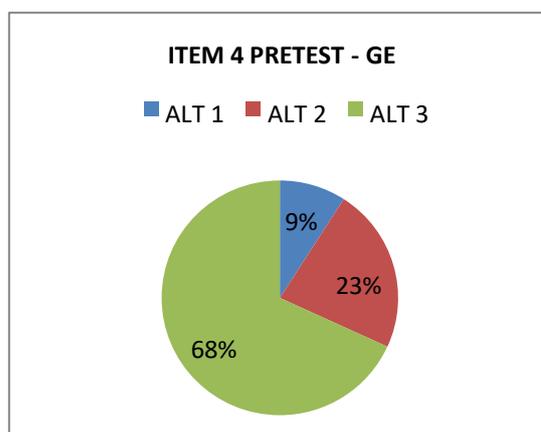
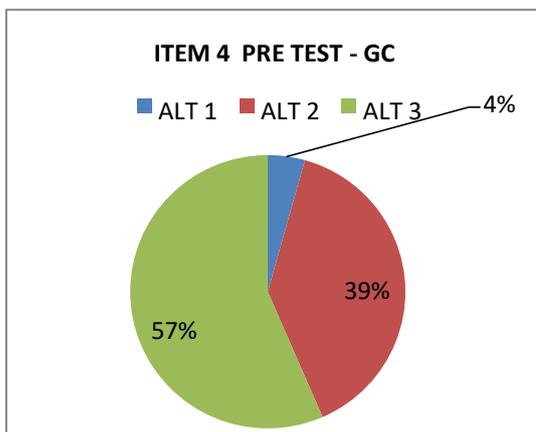
En cuanto a ésta pregunta podemos observar que en ambos casos las respuestas se han acumulado en un porcentaje superior al 70% en la alternativa “A veces”. Hay una presencia regular de la alternativa, nunca con 13 % y 9%.



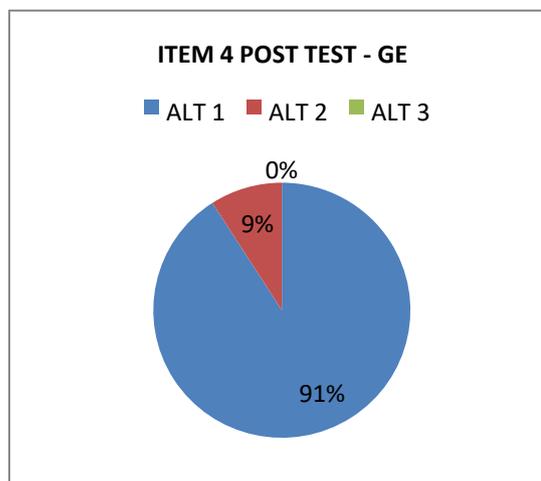
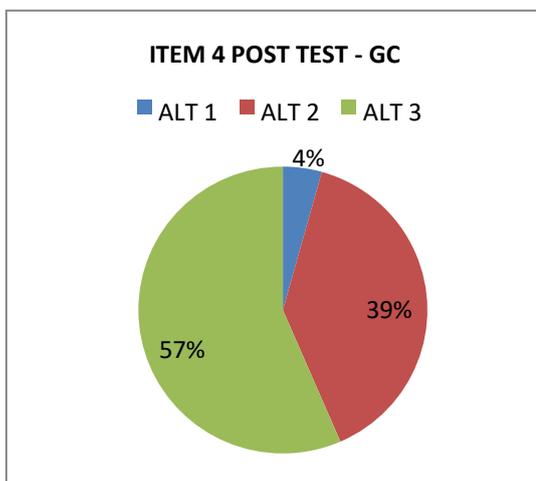
En estas tablas y/o figuras que corresponden a la observación Post–Test, podemos observar que en el grupo control las respuestas se mantienen casi iguales, pero en los resultados del grupo experimental se puede ver un drástico cambio, pues la alternativa “Nunca” domina la respuesta con 82%, esto es después del programa de habilidades sociales (VI).

Por otro lado en el Ítem 4, Te gusta llamar o que te llamen por tu apodo o

Sobrenombre, se registraron las siguientes respuestas:

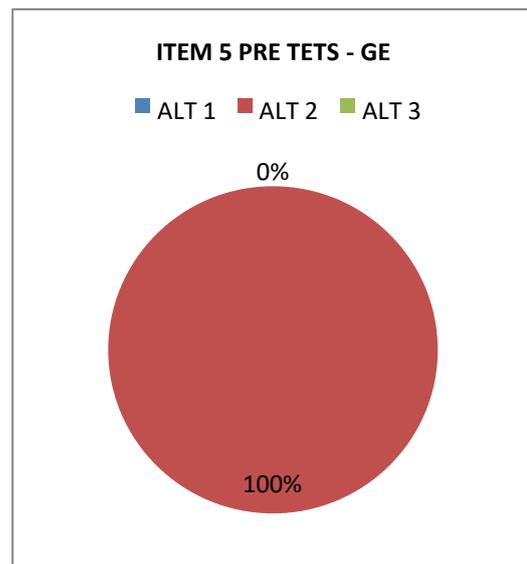
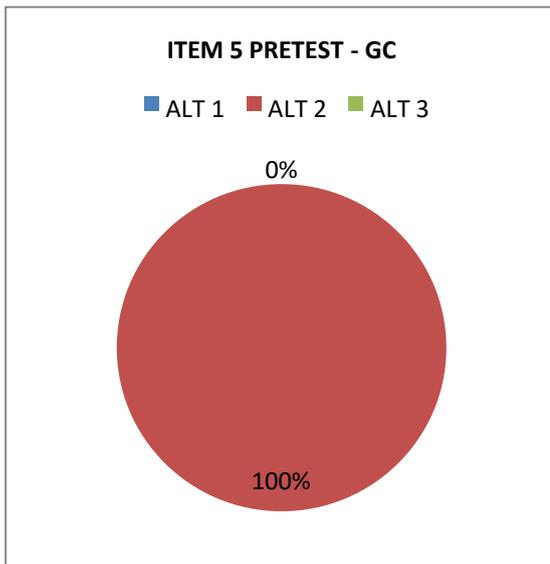


Como apreciamos en los resultados hay un gran porcentaje que admite que no le llamen por su sobrenombre, pero hay un porcentaje importante, en ambas muestras, que a veces llaman o no les molesta que los llamen por su sobrenombre. Y hasta hay un porcentaje que siempre le gusta que lo llamen o llamar a otros por su sobrenombre.

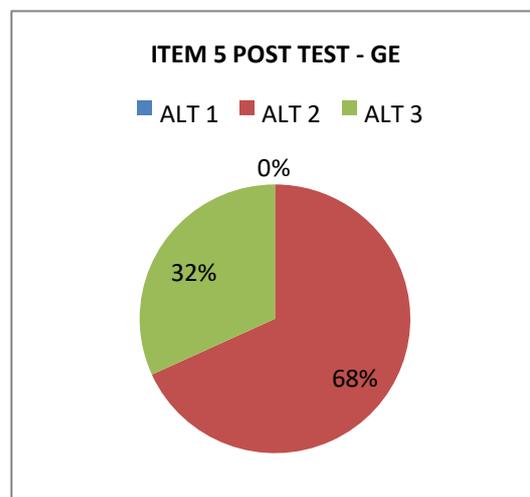
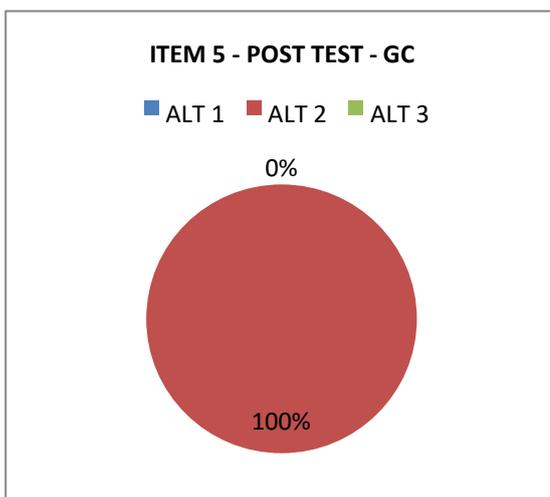


En estos resultados después de la aplicación del programa de habilidades sociales (VI), observamos con nitidez, como en el grupo control los resultados se mantienen casi iguales a la aplicación del pre-test, pero en el grupo experimental se nota un evidente cambio en la conducta de los sujetos observados. Vemos como la gran mayoría (91%) ha cambiado su actitud y ya no llama ni le gusta llamar a otros por su sobrenombre. Demostrando una clara influencia de la VI.

En cuanto al Ítem 5, Reconoces tus errores y eres capaz de pedir disculpas a tus compañeros/as.

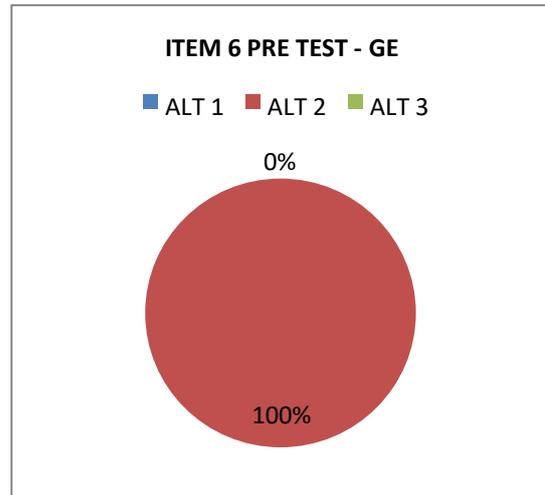
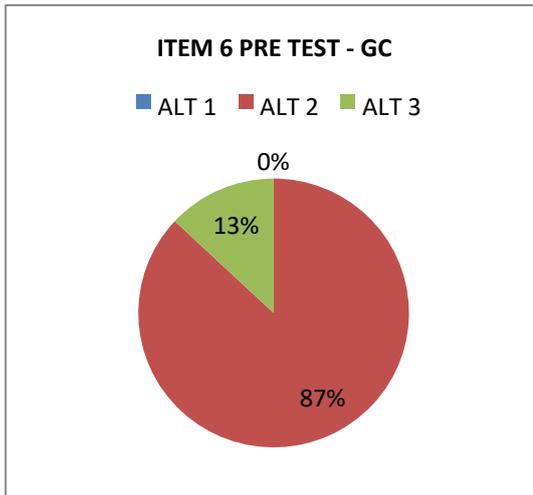


En estas primeras tablas y/o figuras apreciamos que la totalidad de sujetos en ambos grupos, refieren que “a veces” reconocen errores y piden disculpas.

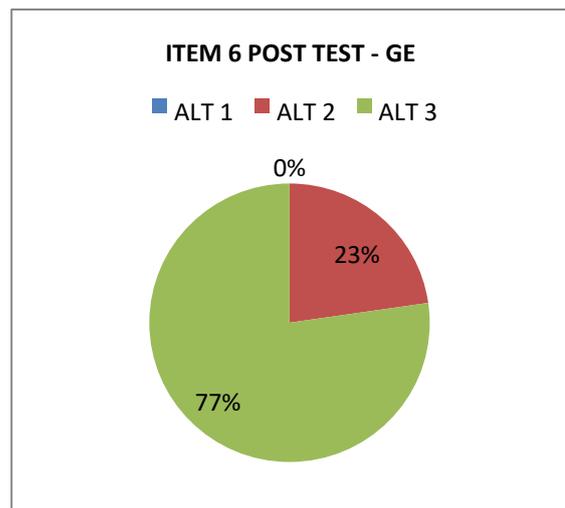
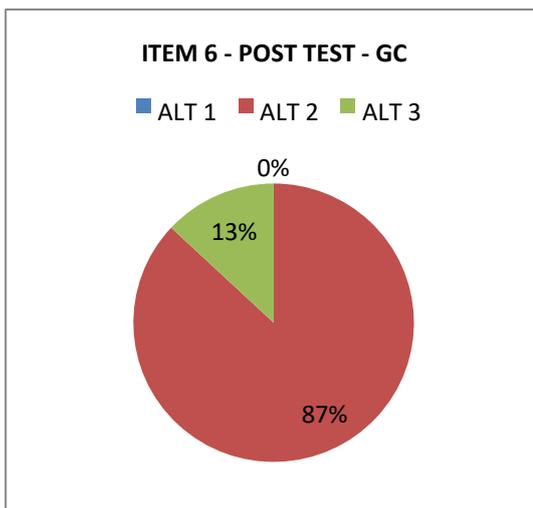


En estas tablas y/o figuras de observación post- test, se puede observar que, en primer lugar, la observación en el grupo control se mantiene igual que en el pre-test, pero en el grupo experimental se puede apreciar un cambio sustancial, pues vemos que 32% en la alternativa 3, “Siempre” indica que hay un representativo porcentaje que ha cambiado su actitud en cuanto a reconocer sus errores y pedir disculpas, luego de la aplicación del programa de habilidades sociales.

En el ítem 6, Eres aceptado por tus compañeros/as y te sientes más seguro con ellos/as.



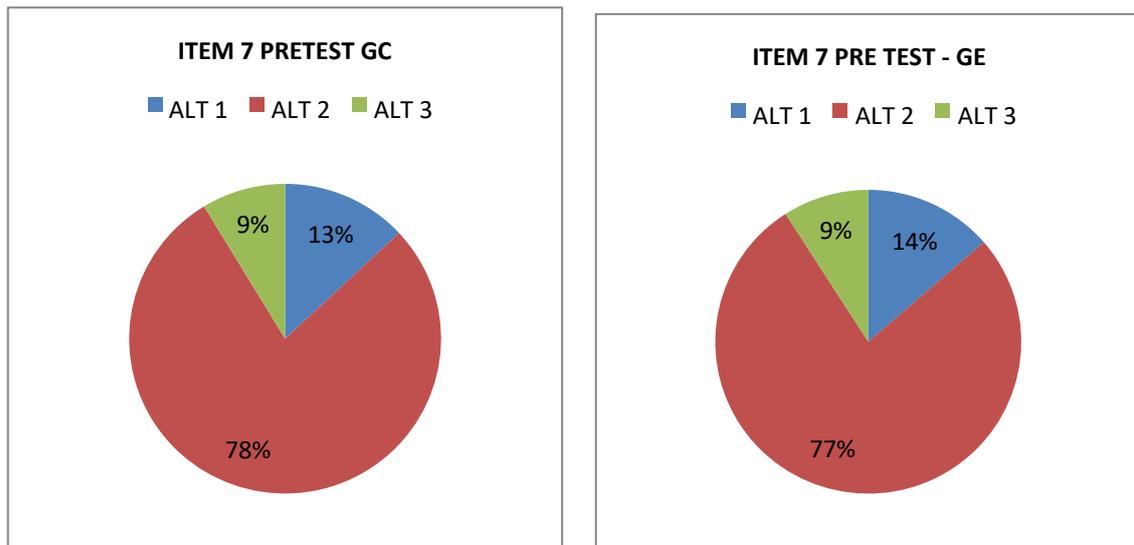
En estas tablas y/o figuras apreciamos que en relación a la pregunta, si tiene aceptación de sus compañeros y si se siente seguro con ellos, vemos que casi la mayoría de ellos ha respondido en la alternativa “A veces”.



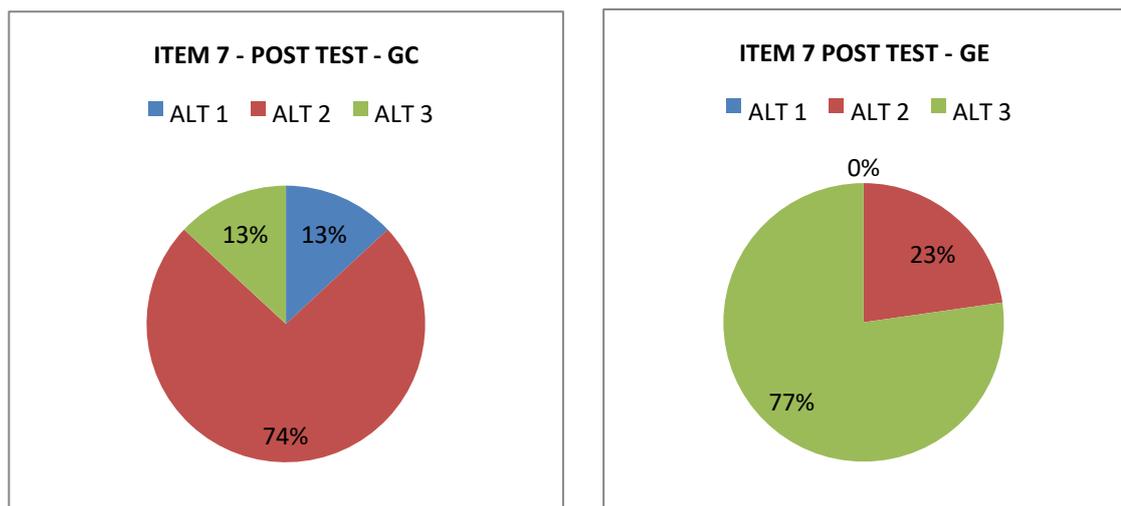
Como podemos apreciar en las tablas y/o figuras, después de aplicado el programa de habilidades sociales, en el grupo experimental, se ha generado un cambio evidente, pues se ha registrado un determinante 77% en el criterio de calificación “Siempre”.

AREA RELACIONES EN EL INTERAPRENDIZAJE

En el ítem 7: Aprendes mejor cuando trabajas en grupo.

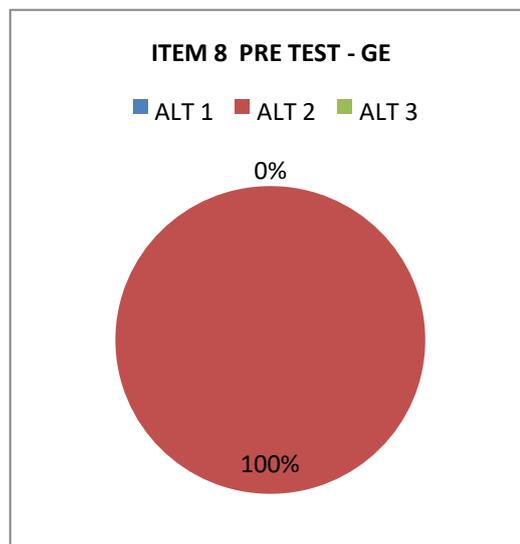
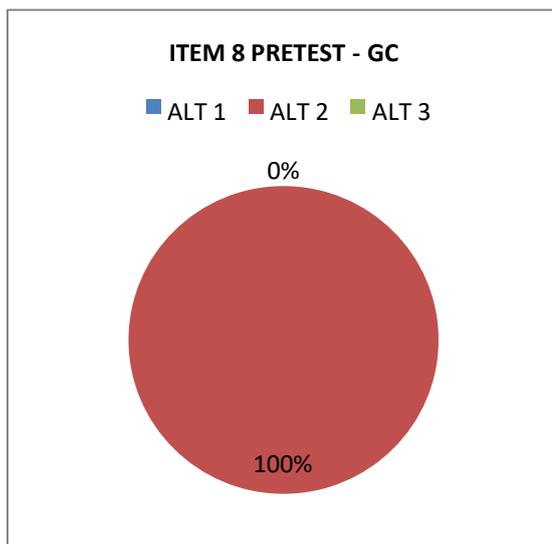


En los resultados pre test se puede observar que la alternativa “A veces” en ambos grupos, se aprecia un determinante 78%.

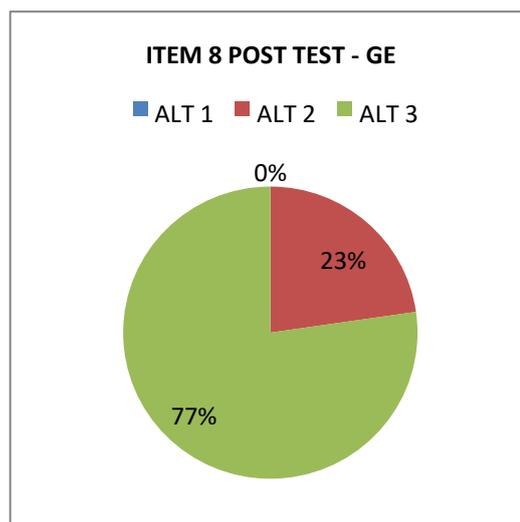
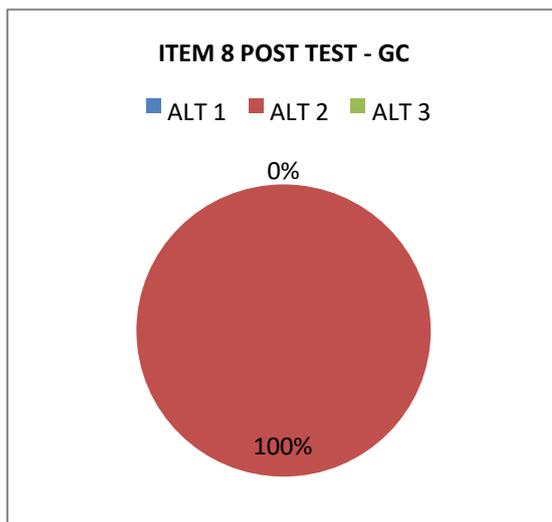


En la observación post – test apreciamos un cambio significativo, en el grupo experimental, en cuanto a la actitud de los evaluados, observándose ahora la mayor acumulación de datos en la alternativa “siempre”, denotando una alta tendencia al trabajo en grupo.

Ítem 8: Compartes opiniones en algún tema de investigación con tus compañeros/as.

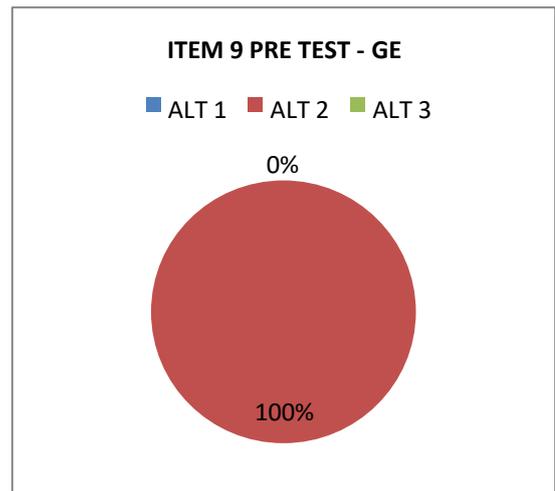
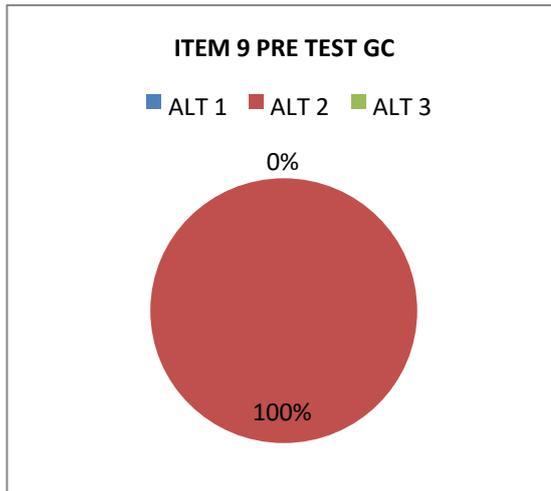


En ambos grupos se observa un total 100% en la alternativa “A veces” en relación a si comparte opiniones en las investigaciones de grupo.

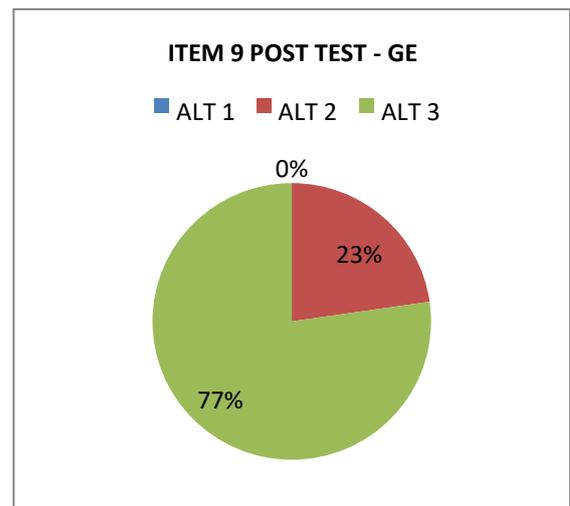
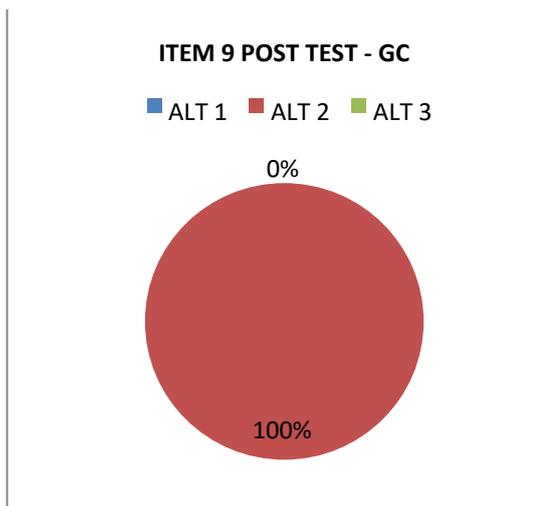


En las observaciones post-test, apreciamos con nitidez, como en el grupo control la tendencia se mantiene igual a la observación pre-test, pero en el grupo experimental se observa un cambio drástico, pues ahora observamos un significativo 77% en la alternativa “siempre” demostrando una tendencia en la participación en grupo para la investigación.

En el ítem 9: Colaboras para que todos participen en forma organizada en el trabajo de grupo.

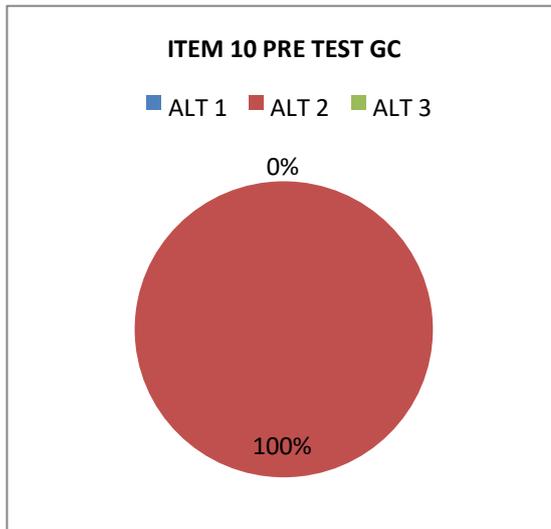


Para el ítem en mención se registra en ambos casos una acumulación total de 100% en la alternativa “A veces”

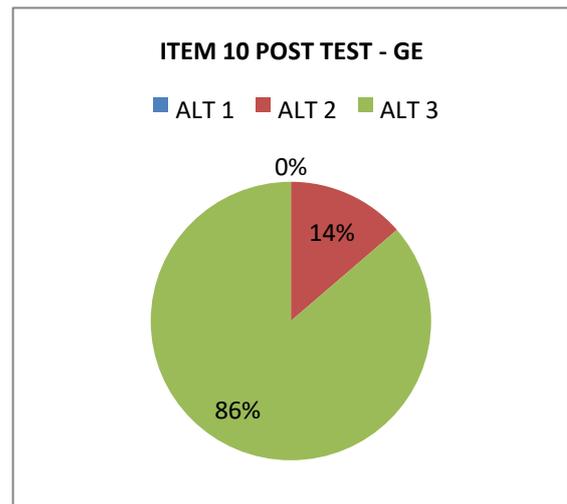
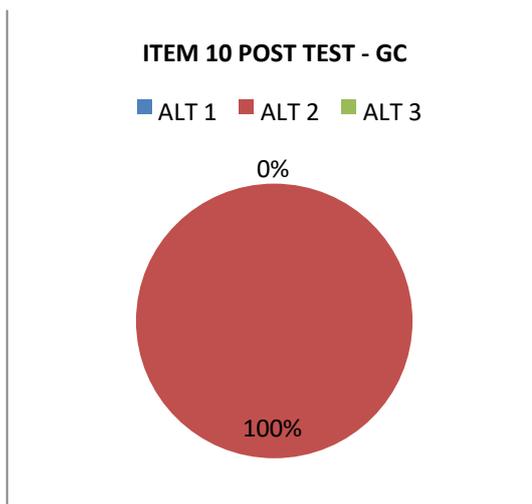


De la misma manera que en el ítem anterior, mientras que en el grupo control los resultados se mantienen iguales, en el grupo experimental, se aprecia un cambio radical, pues la mayor concentración de datos se ubican ahora en la alternativa “Siempre”, demostrando una mayor participación de la participación de trabajos en grupos.

En el ítem 10: Sabes escuchar y prestas atención a tus compañeros/as durante el trabajo grupal.

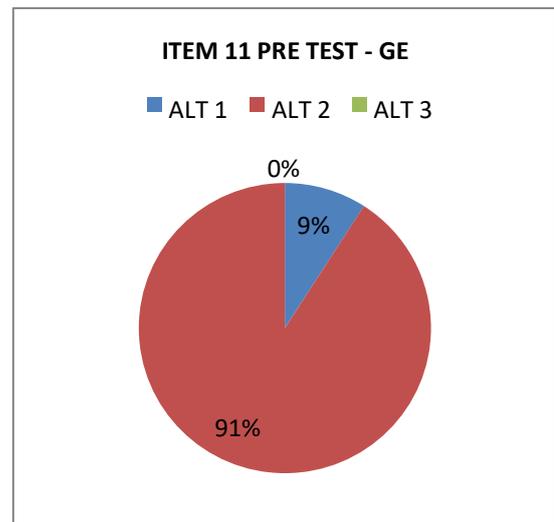
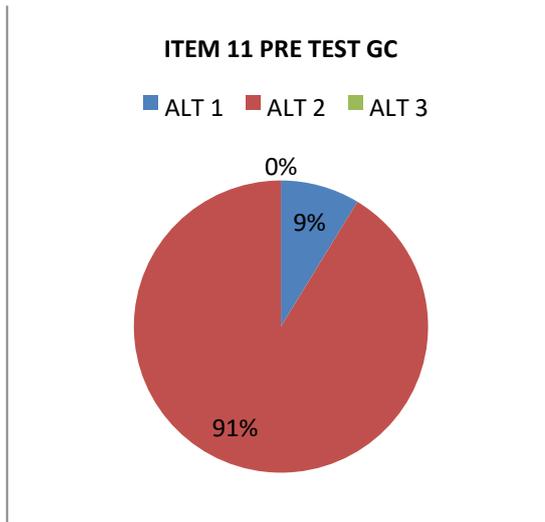


Parece el ítem 10, como se observa, se registra un total de observaciones en la alternativa "A veces".

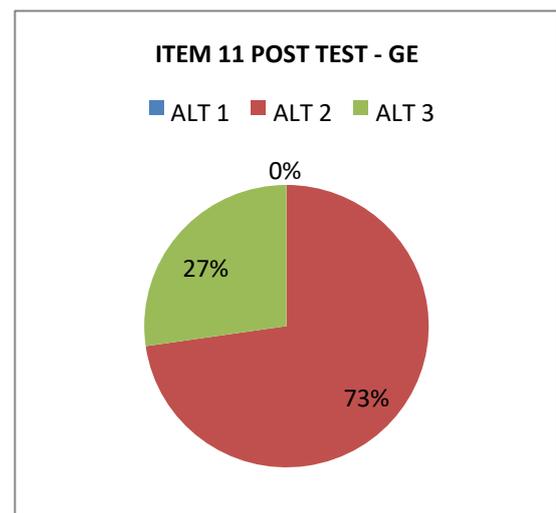
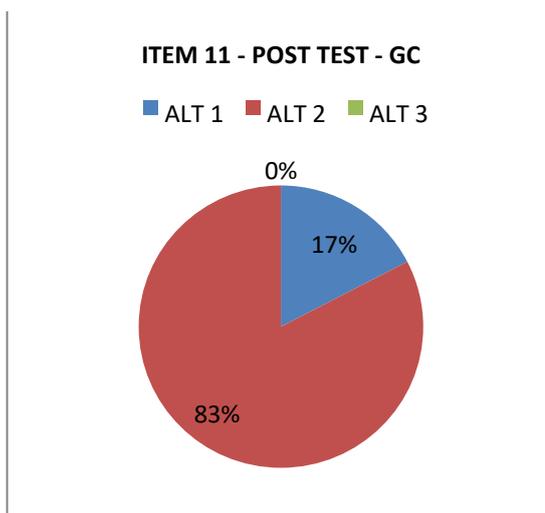


En estos cuadros observamos un cambio drástico en las respuestas de los observados, en el grupo experimental, vemos como el 86% de los observados ha cambiado su actitud en cuanto a prestar atención a sus compañeros.

En el ítem 11: Ayudas a algunos de tus compañeros/as cuando presentan dificultades en su aprendizaje.

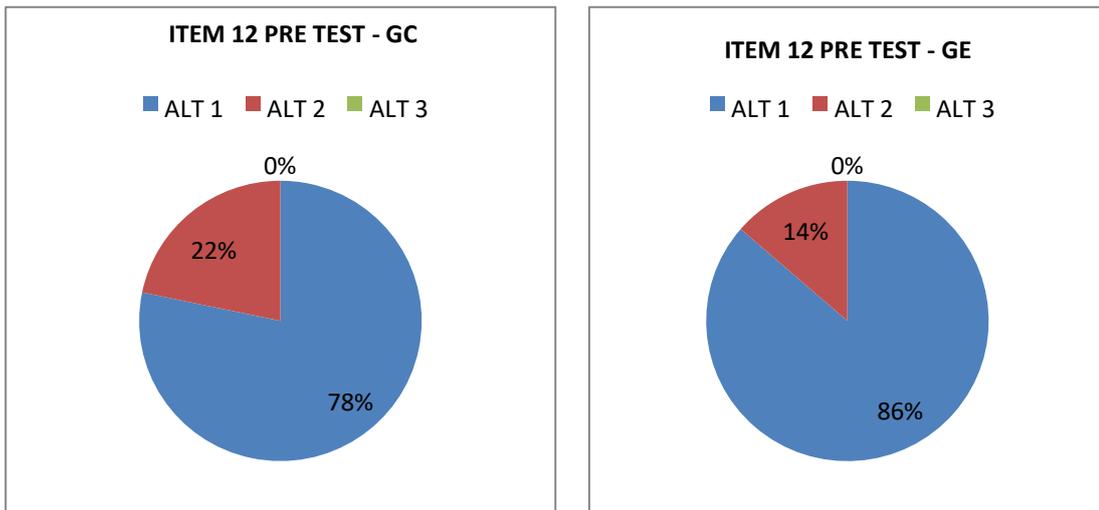


Resultados iguales en ambos grupos, para el ítem: si presta ayuda a sus compañeros; la gran mayoría señala “A veces” y un 9% menciona que “Nunca” presta ayuda.



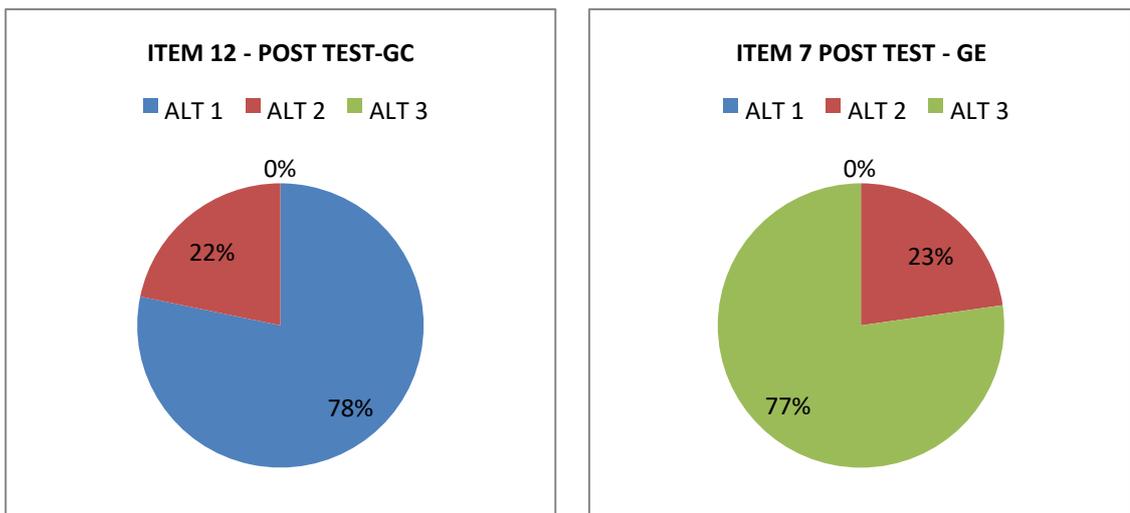
En cuanto a si presta ayuda a sus compañeros, en el grupo experimental, observamos un incremento en la alternativa “Siempre”, lo cual denota un cambio en la actitud, posterior a la aplicación de la V.I.

En cuanto al Ítem 12: Solicitas ayuda a tus compañeros/as cuando tienes dificultad en el aprendizaje. Se recogieron los siguientes datos:



En estos gráficos observamos resultados casi similares para la aplicación Pretest, vemos que para la pregunta mencionada en la cabecera del gráfico, la

respuesta contundente y mayoritaria es “Nunca”.

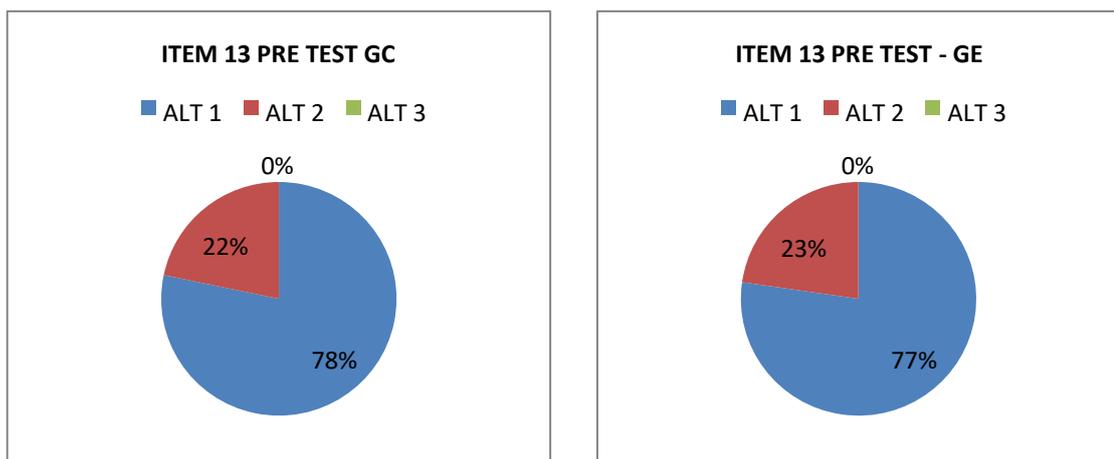


En estos cuadros podemos apreciar que, en cuanto al grupo control, la tendencia se mantiene igual, en tanto que en el grupo experimental se aprecia una modificación drástica en los resultados, pues en el pre-test se observó 86% de los observados que no solicitan ayuda a sus compañeros, pero después de la aplicación del Programa de Habilidades Sociales, la tendencia

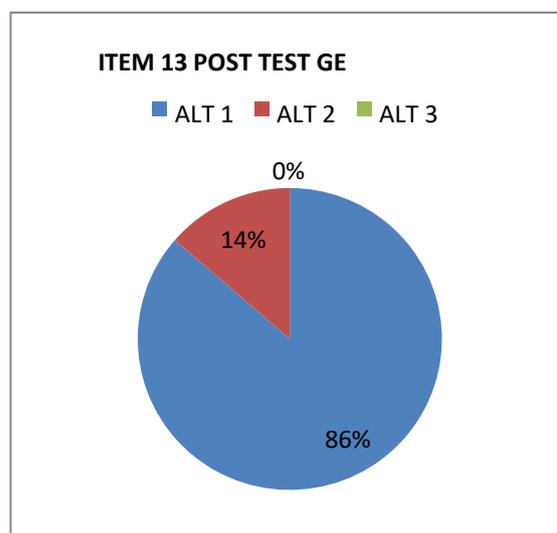
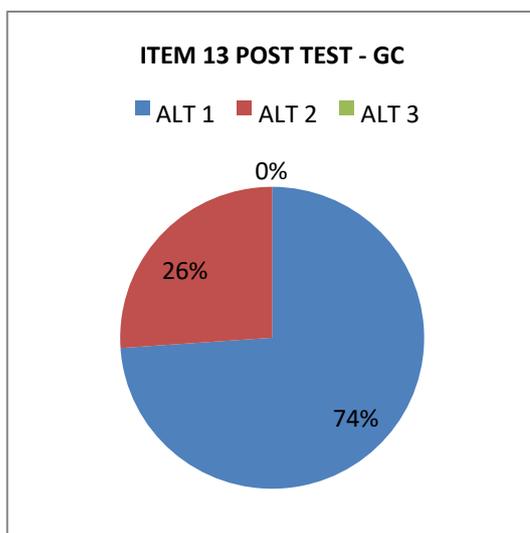
se ha modificado y en el Post- test, en el grupo experimental se observa que los alumnos han aprendido a pedir ayuda a sus compañeros en situación de dificultades académicas.

AREA INTERACCIÓN SOCIAL

En el Ítem 13: Cuando te relacionas con otros amigos/as de tu comunidad miras su condición social y económica.

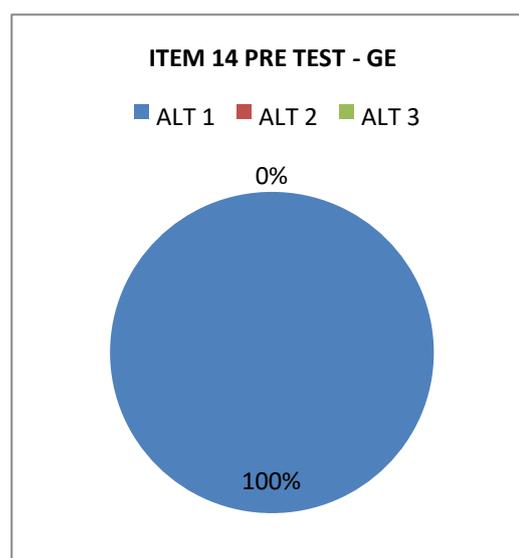
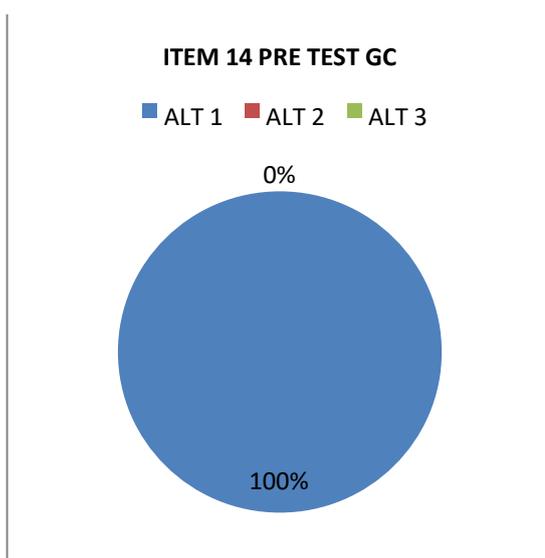


En la observación Pre-test para el ítem 13, se observa que en ambos grupos existe una tendencia parecida y mayoritaria (78%) a no observar la condición social de las personas con las que se comunica.

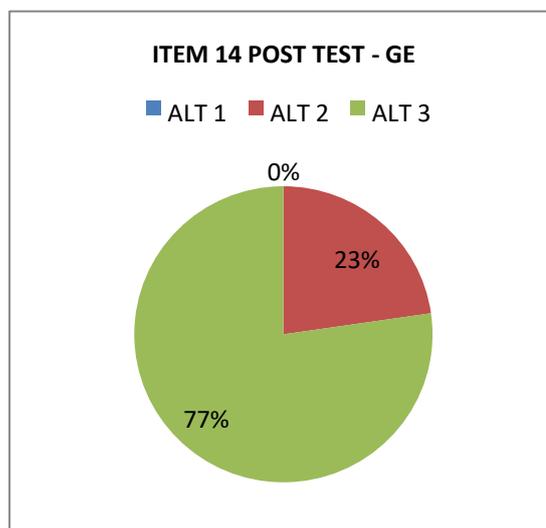
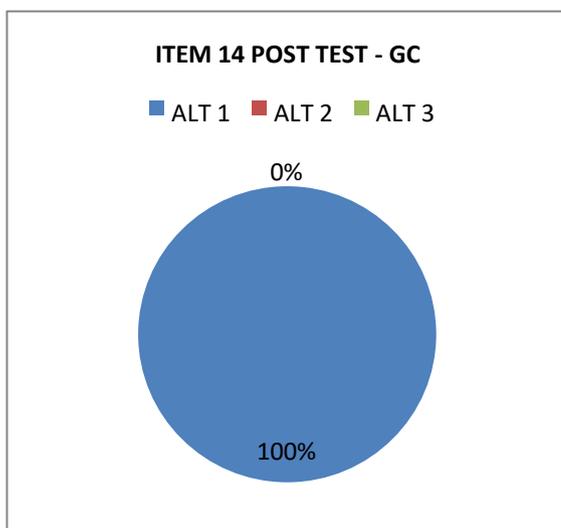


En los resultados de la observación Post-test, observamos que mientras que en el grupo control la tendencia se mantiene y más bien la alternativa “A veces” se ha incrementado a 26%; en el grupo experimental, la alternativa “Nunca” ha crecido a 86% y la alternativa “A veces” se ha reducido a 14%.

En el Ítem 14: Participas activamente en la organización interna de tu institución. Se encontraron los siguientes datos:

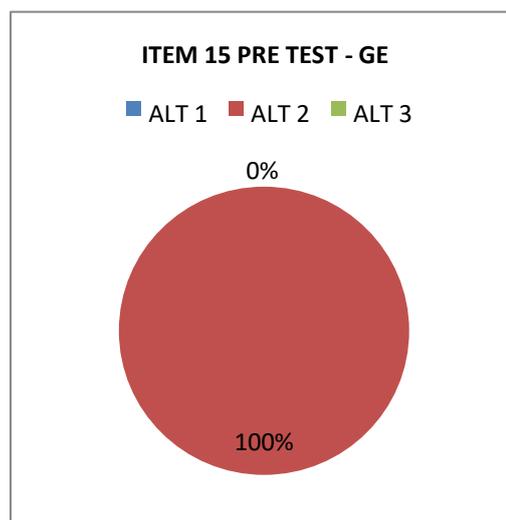
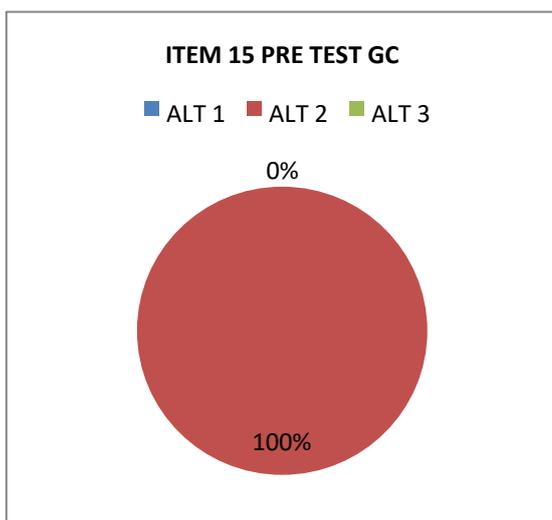


En ambos grupos la respuesta en alternativa “Nunca” es total, lo cual indica que los alumnos no participan de la organización interna de la institución.

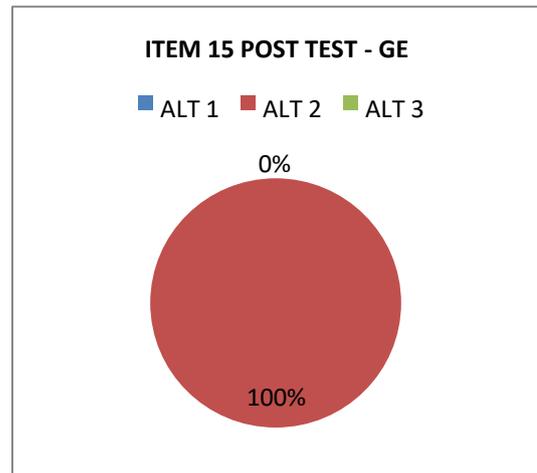
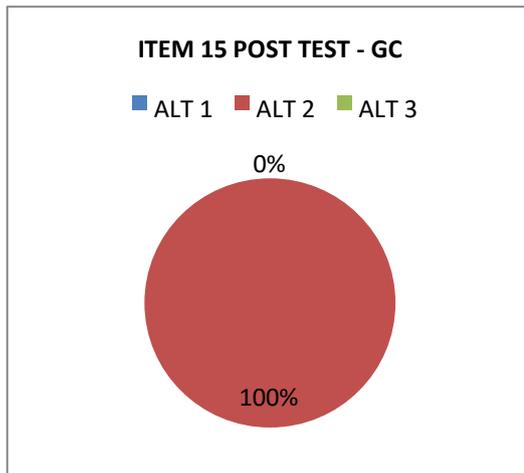


En las observaciones Post-Test, encontramos en el grupo control resultados similares a los del pre-test, pero en el grupo experimental encontramos una modificación importante en las respuestas, pues ahora el 77% de los alumnos manifiestan que participan activamente en la organización interna de la institución, tras la aplicación de la V.I.

En el Ítem 15: Eres empático ante las situaciones que vivencian tus compañeros/as.

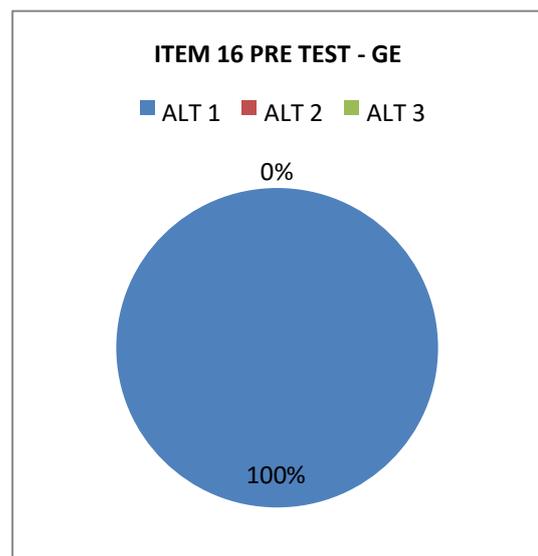
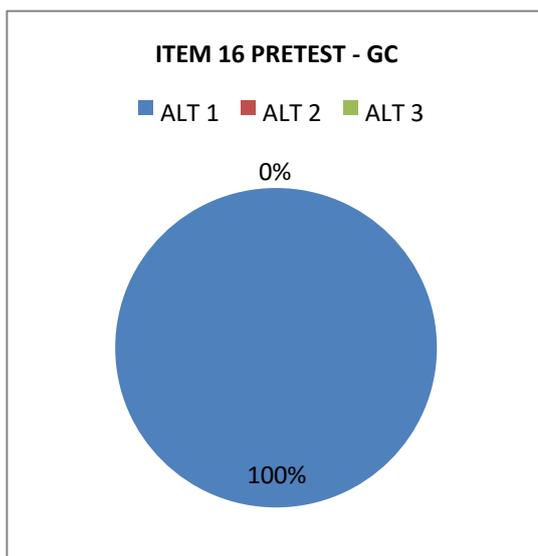


Estos cuadros demuestran que en la aplicación Pre-Test, los resultados son 100% en la alternativa “A veces” en los dos grupos de trabajo.



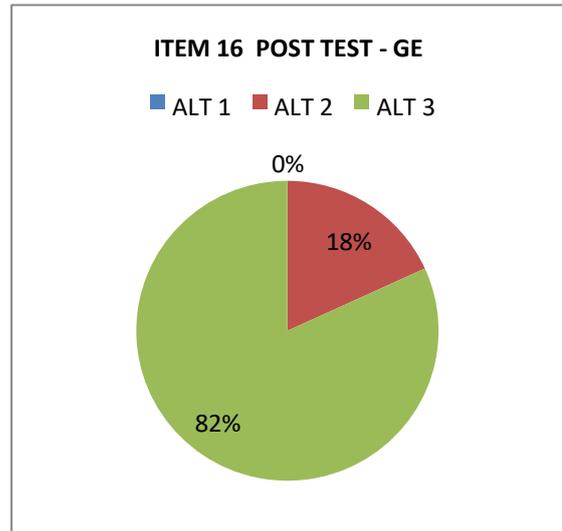
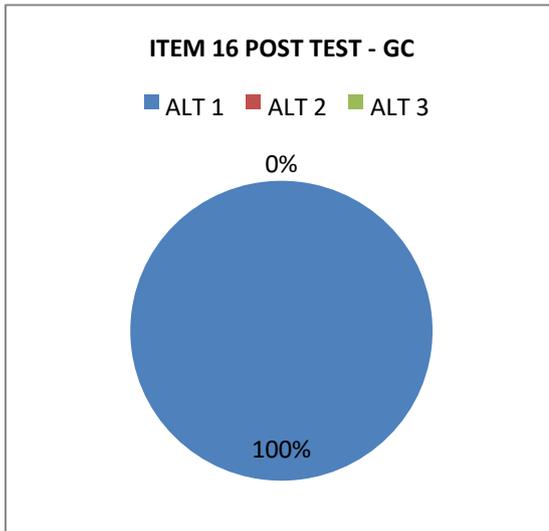
Es estos dos cuadros de observación Post-test encontramos resultados sorprendentes, pues las cifras son iguales a las observadas en la aplicación Pre-test. Lo cual denota que la actitud de los alumnos sigue siendo la misma, en cuanto a la empatía, aún después de haber aplicado la V.I.

En el Ítem 16: Organizas actividades con tus compañeros/as para solucionar conflictos en el aula.



Para éste ítem, si el alumno hace actividades para solucionar conflictos en el aula, se observa que el 100% en ambos grupos de trabajo, ha manifestado

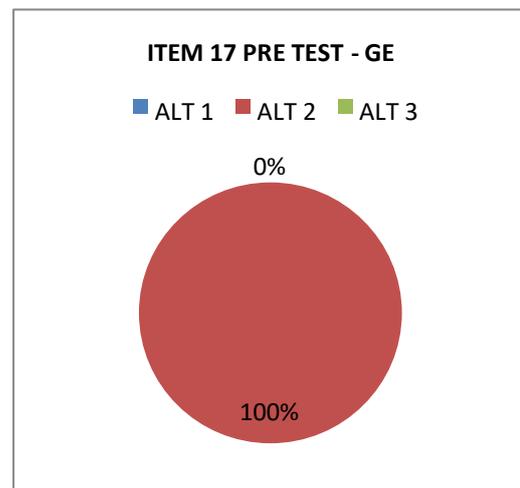
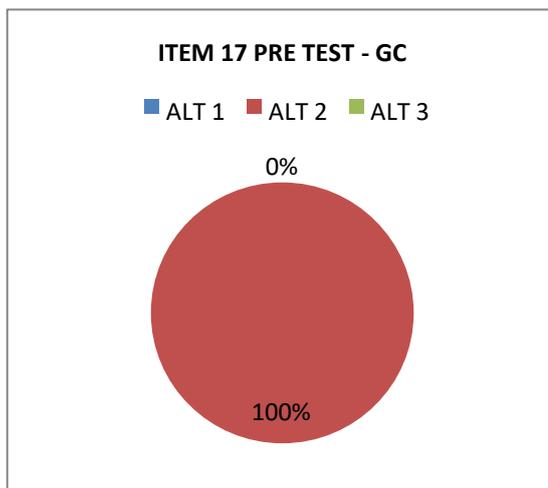
que nunca lo hace.



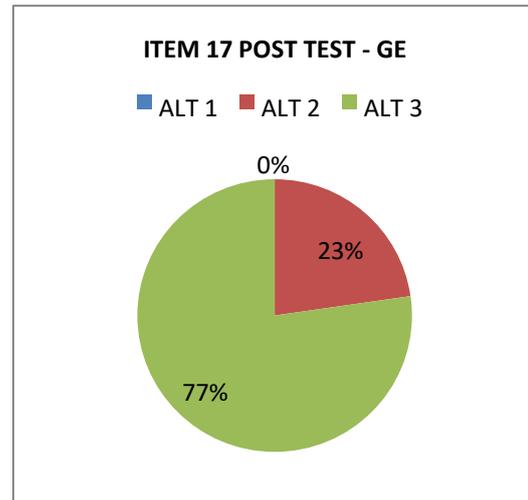
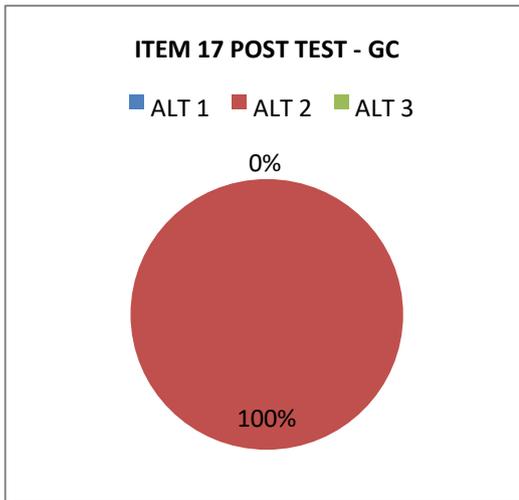
En ésta segunda observación Post-Test, apreciamos que en tanto en el grupo control la tendencia se mantiene igual, en el grupo experimenta, a la aplicación del programa de habilidades sociales, hay un cambio importante en la actitud en los alumnos, en cuanto al ítem, de modo que su participación en la solución de conflictos es más activa. (82%).

Ítem 17: Controlas tus impulsos agresivos cuando alguien te provoca.

Se observaron las siguientes respuestas:

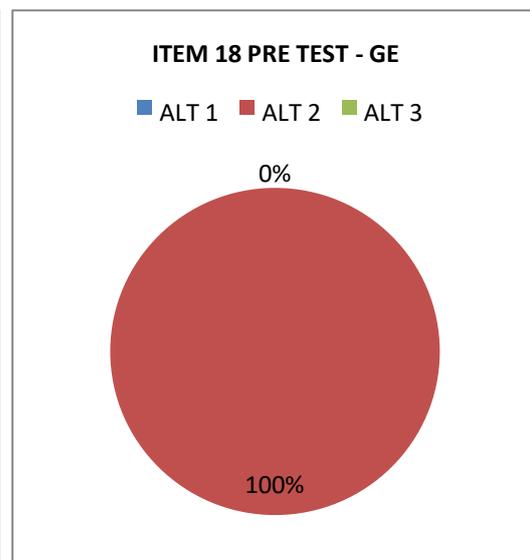
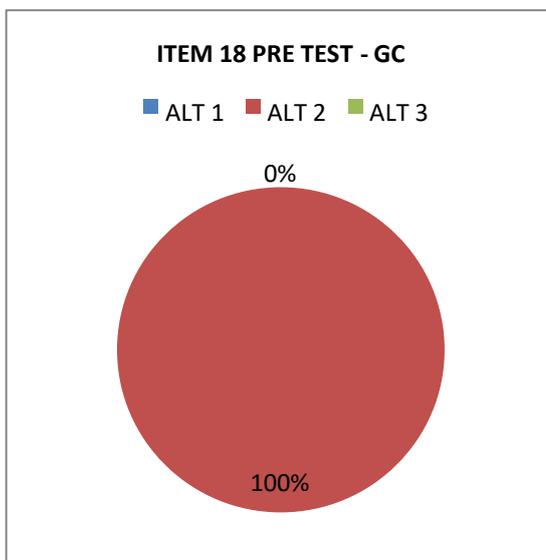


Observemos que ante la pregunta, si controla sus impulsos agresivos, la respuesta es totalmente (100%) “A veces”, lo cual denota que, en realidad, no los controla.

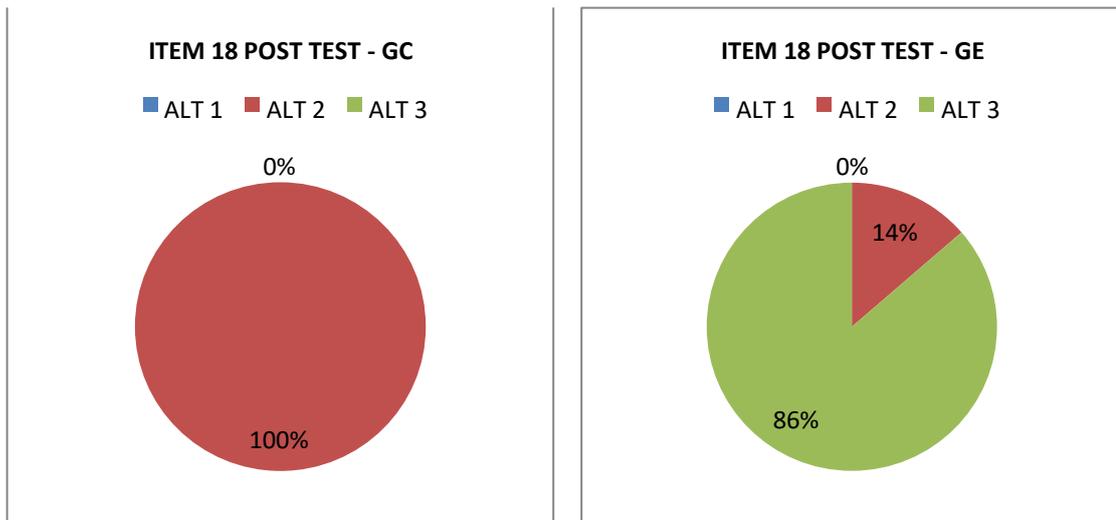


Observemos que en la aplicación del Pos-test, en el grupo control las respuestas se mantienen igual, pero en el grupo control, si notamos un cambio importante y sorprendente, porque la mayoría de los alumnos ha aprendido a controlar sus impulsos agresivos. Así lo vemos en los resultados en el que se aprecia que el 77% de los alumnos manifiestan controlar sus impulsos agresivos, después de la aplicación del Programa de Habilidades Sociales.

En el Ítem 18: Eres capaz de no aceptar insinuaciones que ponen en riesgo la amistad entre tus compañeros/as.



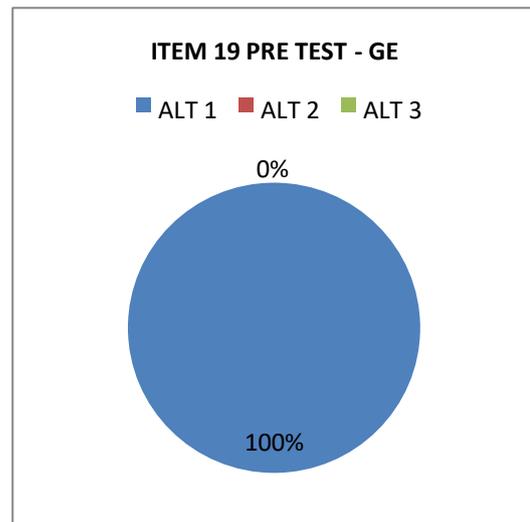
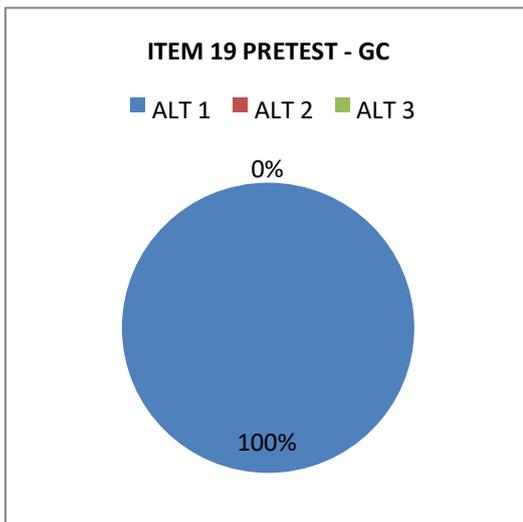
En cuanto a la pregunta de que si acepta insinuaciones negativas para la amistad, la totalidad de los alumnos se expresaron en la alternativa “A veces”, lo cual deja entrever que sí podrían reaccionar a insinuaciones.



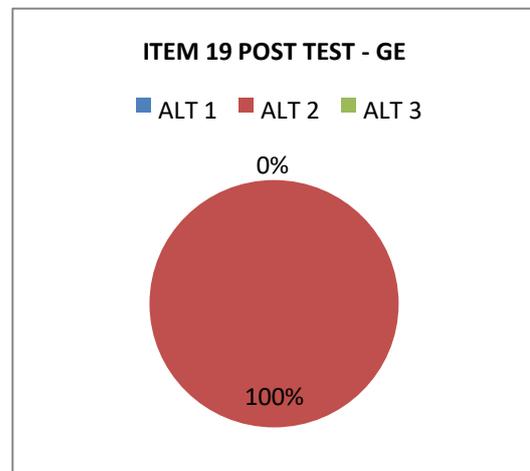
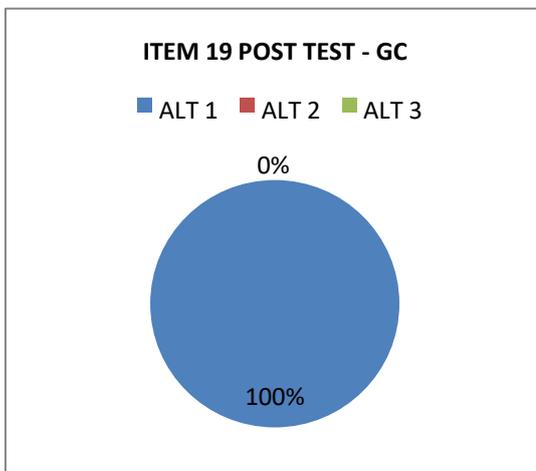
Aquí también podemos observar que en el grupo control las respuestas no se han movido, pero en el grupo experimental si ha habido un cambio significativo, pues el 86% de los observados manifiesta que tiene la capacidad de no aceptar insinuaciones negativas para la amistad. Naturalmente el cambio se debe a la aplicación del programa de Habilidades Sociales.

En el Ítem 19: Las normas de convivencia se elaboran democráticamente.

Se hallaron los siguientes resultados:



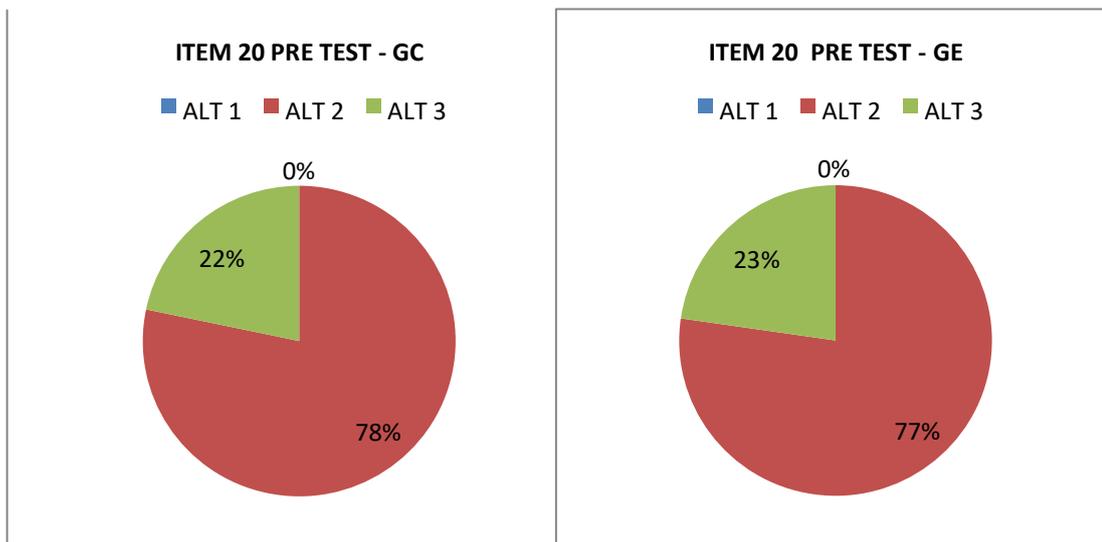
Notemos que la absoluta mayoría de los observados en ambos grupos (100%) expresan que las normas de convivencia no se elaboran democráticamente.



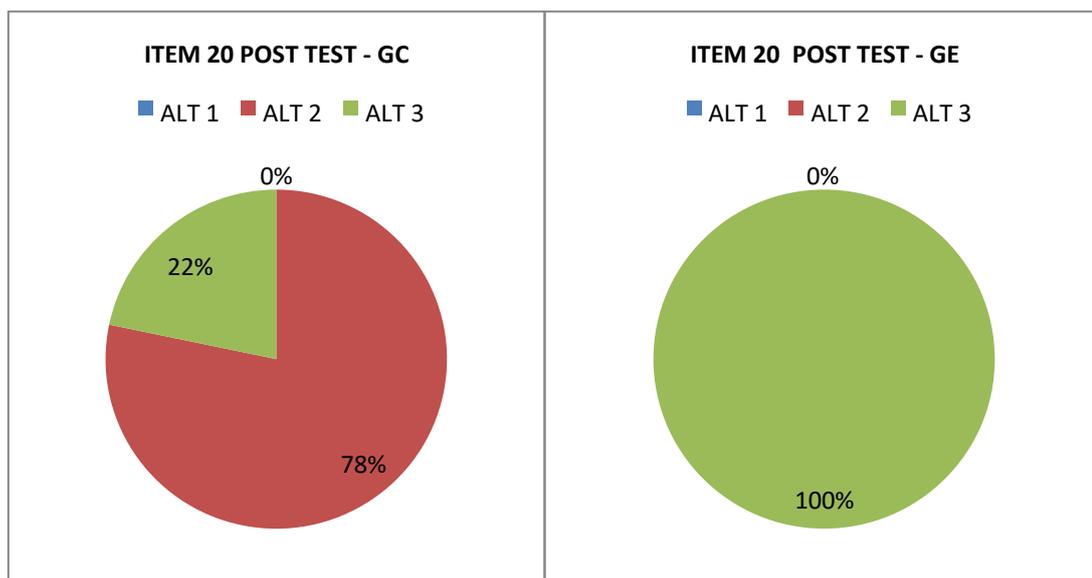
En la observación Post-Test, observamos que en el grupo control se mantiene la tendencia absoluta a percibir que las normas no se elaboran democráticamente. Pero en el grupo experimental si hay una variación radicalmente diferente, en el sentido que la totalidad de los observados, ahora expresan que las normas “A veces” se elaboran democráticamente.

Ítem 20: Respetas las normas de convivencia en tu aula.

Finalmente, en este último ítem se registraron las siguientes respuestas:



En cuanto a si respetan las normas de convivencia en el aula, en ambos grupos se observan resultados parecidos, dominando mayoritariamente la alternativa “A veces”.



Finalmente, en estas dos últimas tablas y/o figuras, observamos:

al grupo control, los resultados son similares, pero en el grupo experimental, si hay un cambio total, es decir el 100% de los alumnos aprenden a respetar las normas de convivencia en el aula, después de la aplicación del programa de habilidades sociales.

4.2 Tratamiento Estadístico e Interpretación de Resultados

La Contrastación de la Hipótesis

La contrastación de la Hipótesis General de la presente tesis con la prueba estadística de la prueba de hipótesis, consiste en utilizar la estadística Inferencial no paramétrica de contraste de independencia de Karl Pearson (1900), para determinar la influencia que tienen entre las variables “Programa de habilidades sociales para disminuir el nivel de conflictos en los estudiantes de la Institución Educativa “Cristo Rey” Fila Alta- Jaén 2015”.

Para analizar los instrumentos de aplicados se utilizó el Paquete Estadístico para Ciencias Sociales SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) Versión 17.0. Según HERNANDEZ (2014) este paquete estadístico ha sido desarrollado en la Universidad de Chicago para analizar los datos estadísticos especialmente en las investigaciones en el campo social.

El Planteo de las Hipótesis

Ho: La aplicación de un programa de habilidades sociales no prevendrá el nivel de conflictos entre los estudiantes de la institución educativa “Cristo Rey” Fila Alta Jaén -2015.

H₁: La aplicación de un programa de habilidades sociales prevendrá el nivel de conflictos entre los estudiantes de la institución educativa “Cristo Rey” Fila Alta Jaén -2015.

En estadística, una hipótesis nula es una hipótesis construida para anular o refutar, con el objetivo de apoyar una hipótesis alternativa. Cuando se utiliza, la hipótesis nula se presume verdadera hasta que una prueba estadística en la forma de una prueba empírica de la hipótesis indique lo contrario. Si la hipótesis nula no es rechazada, esto no quiere decir que sea verdadera.

Es una condición de la estadística en la prueba de hipótesis para generar el contraste con la hipótesis de investigación o hipótesis principal. De donde si la hipótesis nula se rechaza, automáticamente se acepta la hipótesis principal. (Schmelkes, Korina (2007)

n.s = 0.05

La variable estadística de decisión “Chi- cuadrado”.

PRUEBAS DE CHI-CUADRADO

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	35,108	21	,027
Razón de verosimilitudes	35,128	21	,027
N de casos válidos	45		

FUENTE: Elaboración propia SPSS

La Contrastación de la Hipótesis

O_{ij} = frecuencias Observadas

E_{ij} = frecuencias Esperadas

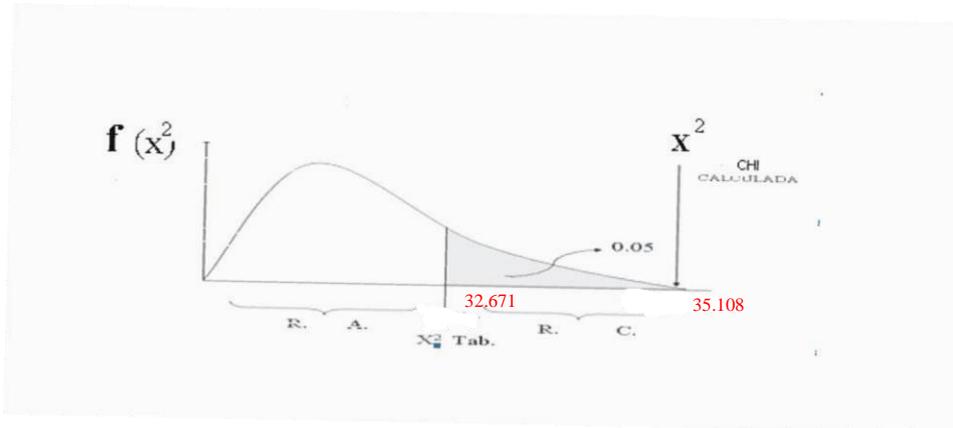
Chi-Cuadrado (X^2) calculado= 35.108

GL= Grados de Libertad

GL=(8-1)*(4 -1)=21 del cuadro comparativo 3 columnas 4 filas

X^2 Tabular es con 0.95 de probabilidad y 8 grados de libertad 32.671

GRÁFICO



La parte no sombreada es el nivel de confianza de la prueba.

La parte sombreada es el error de la prueba.

Finalmente se observa en el gráfico que $X^2_{Calculado}$ es mayor que la $X^2_{Tabular}$ obtenido de la tabla. Por lo que, según la tabla y/o figura pertenece a la región de rechazo (parte sombreada) es decir se rechaza la H_0 (Hipótesis nula)

$X^2_{Calculado} 35.108 > X^2_{Tabular} 32.671$.

La conclusión:

Se puede concluir que existe influencia significativa entre la aplicación de un programa de habilidades sociales y el nivel de conflictos en los estudiantes de la institución educativa “Cristo Rey” Fila Alta Jaén -2015 a un n.s de 0.05.

Cuantificación del grado de afinidad entre las variables habilidades sociales y nivel de conflictos entre los estudiantes de la institución educativa “Cristo Rey” Fila Alta Jaén -2015 por el Coeficiente de Contingencia de Karl Pearson.

Cuantificación de la correlación entre las variables dependientes e independientes

		Valor	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Phi	0,345	0,027
	V de Cramer	0,199	0,027
	Coefficiente de contingencia	0,326	0,027
N de casos válidos		45	

FUENTE: Elaboración propia SPSS

Se puede apreciar en la tabla y/o figura el coeficiente de contingencia “C” es de 32.60% esto significa que hay un alto grado de influencia entre las variables estudiadas lo cual se cumple el objetivo y la contratación de la Hipótesis general y específicas planteadas.

4.3 Discusión de Resultados

De acuerdo a los resultados de la investigación y comparándolos con las Conclusiones del tesista Chinga (2002); existe una diferencia sustancial en cuanto al liderazgo que debe ejercer el docente como líder social en la integración y trabajo en esta noble misión de la de ser docente y ser así también constructores de una civilización más humana en aras de obtener mejores aprendizajes académicos por parte de nuestros estudiantes, de la Institución educativa “Cristo Rey” de Fila Alta – Jaén 2015.

De la misma manera Albuja y otros (2001) señala que la escuela es un espacio de vital importancia para el adolescente, ya que ella se convierte en el centro de su desarrollo y puede ser fuente de vivencias, tanto positivas como negativas, que repercutirán en la formación de su personalidad. Desde el punto de vista educativo y preventivo la escuela ha de contribuir al desarrollo de la identidad, la autoestima, la resistencia a la presión de grupo, así como promover valores y hábitos en aras de contribuir a ,mejorar el comportamiento de los estudiantes.

Así mismo Díaz y otros (2000) señala que las situaciones de conflictos estudiantiles en las instituciones educativas están determinadas por una serie de factores que abarcan desde el contexto social hasta el ámbito institucional y especialmente sus protagonistas más cercanos son los profesores y los

estudiantes. Para ello es importante señalar que las escuelas deben ser generadoras de un ambiente de cordialidad, cooperación y comunicación fluida para evitar los conflictos.

Por último Ramírez (2008) partiendo de la premisa anterior, esta investigación tiene relevancia debido a la necesidad de estudiar los factores generadores de los conflictos escolares y que mediante el análisis se espera contribuir con la solución de conflictos estudiantiles, y al fomento y fortalecimiento de valores, los cuales determinan la actitud y comportamiento del hombre en la sociedad.

Como podemos apreciar en los cuadros de datos generales (pag. 66) Promedio de respuestas por alternativas, que en la aplicación del cuestionario al grupo control, tanto en el pre-test como en el post-test, son idénticos. Pero en el grupo experimental apreciamos una drástica variación en los resultados pre test y pos test, ya que en el primero se observa un promedio de respuestas de 12,9 en la alternativa "A veces" y solo un 1,13 en la alternativa "Siempre". Sin embargo, en el post-Test, luego de la aplicación del programa de habilidades sociales, se observa que la alternativa "A veces" a variado a 6,8 y la frecuencia de la respuesta a la alternativa "Siempre" se ha incrementado a un promedio de 10,5. Lo cual significa que, la aplicación del programa de desarrollo de habilidades sociales, elaborado por los investigadores, ha tenido una influencia importante en el comportamiento de los estudiantes, determinando un accionar más adaptativo a la posterior aplicación de la variable independiente. Reduciéndose significativamente la presencia de conflictos entre los estudiantes.

De la misma manera, en relación al ítem 2 del cuestionario que dice, Respetas y eres honesto con tus compañeros/as en tu relación diaria, observamos que en el grupo experimental, en el pre-test el 100% menciona la alternativa "A veces" lo cual en realidad puede significar que muy pocas veces o nunca. Pero en el post-test, observamos que el 91%, ahora menciona que si respeta y es honesto con sus compañeros. Hemos mencionado este ítem, porque consideramos que el respeto y la honestidad son la clave fundamental para la convivencia equilibrada y el control de las actitudes conflictivas entre estudiantes. Lo que queda demostrado que la aplicación del programa de habilidades sociales tiene una influencia importante sobre los conflictos en las instituciones educativas.

En el área del interaprendizaje, en el ítem 7, importante también porque denota la capacidad de trabajar de manera mancomunada con sus compañeros, en el grupo experimental, en el pre-test, que el 77% menciona que solo a veces sería capaz de aprender cuando trabaja en grupo, lo cual denota la baja predisposición de los alumnos para realizar trabajos comunitarios, en grupo o en equipos. Pero luego de la aplicación del programa de habilidades sociales, se ha registrado un altísimo porcentaje en la Alternativa “Siempre”, lo cual significa que, luego de entrenado en habilidades sociales, los alumnos son capaces de realizar una mayor cantidad de tareas en condición de grupo.

En el área de interacción social, en el ítem 16, organizas actividades con tus compañeros/as para solucionar conflictos en el aula, observamos que, en el grupo experimental, en el pre-test, el 100% menciona que no participa de actividades en el aula o en la institución educativa. Sin embargo en el post-Test, el resultado cambia drásticamente, vale decir que el 82% de los alumnos menciona que si participa o está dispuesto a participar de actividades en el aula o en la institución educativa conducentes a la solución de conflictos entre alumnos. Naturalmente, este cambio significativo, se debe a la aplicación de la variable independiente, el Programa de Habilidades Sociales.

Finalmente, aplicada la fórmula de la estadística inferencial para prueba de hipótesis se concluye que según los datos obtenidos, a un nivel de significancia de 0,05 y utilizado la variable estadística de decisión del Chi – Cuadrado, procesado mediante el paquete estadístico para Ciencias Sociales SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) Versión 17.0., que se acepta la hipótesis principal que menciona que la aplicación del programa de habilidades sociales tiene una influencia significativa en el comportamiento conflictivo de los estudiantes de la institución educativa “Cristo Rey” de Fila Alta –Jaén, pues así lo demuestran los datos obtenidos en la estadística descriptiva, modificándose las actitudes de los estudiantes tanto en sus relaciones personales como grupales y en sus actitudes de estudio, elevándose su nivel de participación social en el ámbito educativo.

4.4 CONCLUSIONES

La aplicación de un programa de habilidades sociales contribuye a prevenir el nivel de conflictos en los estudiantes, induciéndolos a una convivencia social más honesta y equilibrada.

Se determinó que el nivel de conflictos se da como consecuencia de la no satisfacción de las necesidades de los estudiantes, teniendo en cuenta que sus causas son múltiples; leyes injustas, discriminación, inmadurez Bullying, etc.

El diseño y la aplicación de un programa de habilidades sociales aumentan la participación de los estudiantes en las actividades del aula y de la institución educativa, minimizando la probabilidad de conflictos entre estudiantes.

Finalmente, los programas de desarrollo de habilidades sociales, aumentan el nivel de madurez social en los alumnos, aumentando el nivel de relaciones positivas no solo entre estudiantes, sino entre éstos y sus docentes.

4.5 RECOMENDACIONES

Finalmente, nos atrevemos a dar las siguientes recomendaciones:

Elaborar y aplicar un programa de habilidades sociales en los estudiantes a fin de prevenir la presencia de los conflictos.

Elaborar y aplicar un programa de habilidades sociales en los estudiantes con el fin de levantar la autoestima, fomentar el trabajo en equipo, la interacción social y mejorar las actitudes de los mismos.

La elaboración y aplicación de un programa de habilidades sociales fomenta la participación de los estudiantes en actividades internas de la institución.

Implementar en las Instituciones educativas un departamento de orientación, consejería y tutoría educativa, a cargo de un especialista en psicología educativa, que organice y desarrolle el mencionado programa.

4.6 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- . Bacelar, L (2009). Tesis. Competencias emocionales resolución de conflictos interpersonales en el aula en centros públicos concertados privados de Barcelona. España: Departamento de pedagogía sistemática social.
- . Szekely, M. (2008). Estudios sobre violencia humana. México.
- . Burgos, S. (2011). Tesis. Significado que le atribuyen a su ambiente social escolar en alumnos de 5° a 8° año de enseñanza básica de una escuela municipal de la comuna de Cerro Navia. Santiago, Chile: Facultad de ciencias sociales.
- . Chinga, F. (2002). Estudio acerca de las relaciones entre las variables autoestima y rendimiento académico en los alumnos de primer y segundo grado de secundaria en los colegios C.E.P. "San José Obrero" y el colegio N° 15027 "Amauta".
- . Albuja y otros (2001). Problemas de conducta más frecuente y su repercusión en el rendimiento académico en los alumnos de 5° grado de primaria de los centros educativos estatales del cercado de Sullana. Sullana, Perú.
- . Díaz y otros (2000). Tesis. Propuesta de estrategias para la resolución de conflictos en alumnos del III ciclo de educación primaria de la zona urbana de Jaén. Perú.
- Ramírez, A. (2008). Tesis. Diagnóstico y gestión de conflictos escolares mediante la intervención de un proyecto de mediación escolar en el aula del colegio de aplicación de Jaén-Perú.
- Mead, G. (1934). La empatía. Revistas electrónicas.
- Piaget, J. (1932). La empatía Revistas electrónicas.
- Feshback, N. (1984). Monografía. Psicología social.
- Universidad de Michigan, (2010). La empatía. Asociación para la ciencia psicológica.
- Krieger, M. (2001). Sociología de las organizaciones. Buenos aires: Prentice Hall.

- Viñas, J. (2004). Conflictos en los centros educativos. Cirera. Grao. Serie organización y gestión educativa. Barcelona, España.
- Peters, T. (2005). El círculo de la innovación. Ediciones Deusto. Barcelona, España.
- Linehan, M. (1984). Habilidades sociales. Bilbao, España. Behavior Therapy.
- Vásquez. (2004). Autoestima. Madrid, España.
- Castanyer, O. (1996). Asertividad: Expresión de una sana autoestima. Desclée de Brouwer.
- Leader, S. (2010). Generar empatía. Editorial: Financial Times Press.
- Hernández, M. (2010). Estrategias de resolución de conflictos en preescolares. Madrid, España.
- Bittel, L. (1992). Curso MCGRAW-HILL de management en 36 horas. Editorial: S.A MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA DE ESPAÑA.
- Maslow, A. (1951). Motivation and Personality. Editorial: Harper.
- Henríquez, R. (1986). El arbitraje comercial en Venezuela.
- Sastre, F. (2002). Que entendemos por cultura. Monografias.com
- Vinyamata, E. (2001). La conflictología: Un aprendizaje positivo de los conflictos. Edición: GRAO, Barcelona.
- Fernández, M. (2002). Desempeño docente. Artículos académicos.
- Puig, J. (1997). La tarea de educar. Literatura española contemporánea. Ensayo siglo XXI. Educación. Contenidos. Objetivos.
- Bonet, C. (2000). Habilidades sociales. Psicología para educadores.
- Cañedo, C. (2003). Conflictos escolares. Libro Blanco de la profesión docente su entorno escolar. Creative Commons ReconocimientoNoComercial-SinObraDerivada.
- Tamayo, M. (2007). Metodología cuantitativa. Eumed .net
- Hernández, Fernández y Baptista. (2010). Metodología de la investigación. Cuarta edición. Editorial: MCGRAW HILL.
- Campbell y Stanley (1963). Diseños experimentales y cuasiexperimentales en la investigación social. Amorrortu editores. Buenos Aires.

- Pearson, K. (1900). Estadística matemática. University College de Londres.
- Hernández, M. (2014). Paquete Estadístico para ciencias sociales. Universidad de Chicago.
- Schmelkes, C. (2007). Manual para la presentación de anteproyectos e informes de investigación: Tesis. 2da Ed. México: Oxford Press.
- Branden, N. (1992). El poder de la autoestima. Editorial Paidós. Barcelona, España.

Bibliografía Web.

- <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/medicina/tesis24>.
- <http://promo2010lenguayliteraturaunfv.blogspot.com/2010/07/relacionfamiliar-su-influencia-en-el.html>.
- <http://www.monografias.com/trabajos-pdf/rendimiento-alumnosprimaria/rendimiento>
- <http://www.slideshare.net/carloschavezmonzon/clima-social-familiar-yrendimiento-academico>
- <http://www.evangelinaaronne.com.ar/2007/11/la-familia-concepto-tiposcrisis.html>
- http://www.nicolasmorenopsicologo.com/tratamientos/centro_familiares.htm.
- <http://digibug.ugr.es/bitstream/10481/2093/1/17705381.pdf>.
- <http://www.monografias.com/trabajos96/las-habilidades-sociales/lashabilidades-sociales2.shtml#ixzz2prduBV9U>.
- <http://latolerancia-valorimportante.blogspot.com/2011/03/reaccionar-contolerancia-ante.html>.
- <http://losvaloresmorales.blogspot.com/2007/03/la-tolerancia.htm>

ANEXOS



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP
FACULTAD DE SALUD Y NUTRICIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**CUESTIONARIO PARA EVALUAR LAS HABILIDADES SOCIALES Y LOS
CONFLICTOS**

Autor: Bach. Martín Ruiz Lavado

DATOS GENERALES:

GRADO: **SEXO:** (M) (F) **SECCIÓN:** (A) (B) **FECHA:**
EDAD: _____

Estimado estudiante recibe el saludo de la Universidad Particular TELESUP. La información que nos brindas permitirá diseñar un plan de acción para conocer el nivel de conflictos y plantear alternativa de soluciones.

Instrucciones: Lee detenidamente cada pregunta; luego, contesta marcando un aspa (X) en la alternativa que consideres la correcta.

Alternativas:

N°	Alternativa
1	NUNCA
2	A VECES
3	SIEMPRE

DIMENSIONES	ESCALA VALORATIVA		
	NUNCA 1	A VECES 2	SIEMPRE 3
A. RELACIONES INTERPERSONALES			
1.- Comunicas sentimientos y emociones a tus compañeros/as.			
2.- Respetas y eres honesto con tus compañeros/as en tu relación diaria.			
3.- Cuando estás con tus amigos prefieres imponer tus ideas y que hagan lo que tu propones			
4.- Te gusta llamar o que te llamen por tu apodo o sobrenombre.			
5.- Reconoces tus errores y eres capaz de pedir disculpas a tus compañeros/as.			
6.- Eres aceptado por tus compañeros/as y te sientes más seguro con ellos/as.			
B. RELACIONES EN EL INTERAPRENDIZAJE			
7.- Aprendes mejor cuando trabajas en grupo.			
8.- Compartes opiniones en algún tema de investigación con tus compañeros/as.			
9.- Colaboras para que todos participen en forma organizada en el trabajo de grupo.			
10.- Sabes escuchar y prestas atención a tus compañeros/as durante el trabajo grupal			
11.- Ayudas a algunos de tus compañeros/as cuando presentan dificultades en su aprendizaje.			
12.- Solicitas ayuda a tus compañeros/as cuando tienes dificultad en el aprendizaje.			
C.- INTERACCIÓN SOCIAL			
13.- Cuando te relacionas con otros amigos/as de tu comunidad miras su condición social y económica.			
14.- Participas activamente en la organización interna de tu institución.			
15.- Eres empático ante las situaciones que vivencian tus compañeros/as.			
16.- Organizas actividades con tus compañeros/as para solucionar conflictos en el aula.			
17.- Controlas tus impulsos agresivos cuando alguien te provoca.			
18.- Eres capaz de no aceptar insinuaciones que ponen en riesgo la amistad entre tus compañeros/as.			
19.- Las normas de convivencia se elaboran democráticamente.			
20.- Respetas las normas de convivencia en tu aula.			

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES.

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Dr. Leoncio Chumpitasi Venegas
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Metodólogo / Docente Universitario
- 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Cuestionario para evaluar las habilidades sociales y los conflictos
- 1.4. Autor del instrumento: Bach. Martín Ruiz Lavado

Nº	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente Inf. de 79	Regular 80 a 85	Bueno 86 - 90	Muy bueno 91 - 95	Excelente 96-100
1.	Claridad y Precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades.					96
2.	Coherencia	Las preguntas guardan relación con los indicadores, las dimensiones, las variables e hipótesis.					98
3.	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y de criterio.					97
4.	Organización	La estructura es adecuada. Contiene de manera coherente todos los elementos de un instrumento de medición.					98
5.	Confiabilidad	El instrumento es confiable porque está de acuerdo a la capacidad de respuesta de los sujetos de investigación.					97
6.	Control de sesgo	Presenta preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas.					98
7.	Consistencia	En su conjunto, el instrumento responde a los objetivos de la investigación.					95
8.	Marco de referencia	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del evaluado: lenguaje, nivel de instrucción, cultura.					97
9.	Extensión	El número de ítems son suficientes para lograr el objetivo de la investigación.					98
10.	Inocuidad	Las preguntas no constituyen ningún riesgo para el sujeto evaluado.					99

II. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

98%

III. OPINION DE APLICABILIDAD:

..... *El instrumento cumple las condiciones*

Lima, 09 de Agosto del 2016



Dr. Leoncio Chumpitasi Venegas
Docente / Metodólogo
DNI 08192357

UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP
FACULTAD DE SALUD Y NUTRICIÓN – ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES.

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Dr. José Manuel LLatas Román
 1.2 Cargo e institución donde labora: Metodólogo / Docente Escuela de Post.Grado UCV
 1.3 Nombre del instrumento motivo de evaluación: Cuestionario para evaluar las habilidades sociales y los conflictos
 1.4 Autor del instrumento: Bach. Martín Ruiz Lavado

Nº	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente Inf. de 79	Regular 80 a 85	Bueno 86 - 90	Muy bueno 91 - 95	Excelente 96-100
11.	Claridad y Precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades.					98
12.	Coherencia	Las preguntas guardan relación con los indicadores, las dimensiones, las variables e hipótesis.					95
13.	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y de criterio.					97
14.	Organización	La estructura es adecuada. Contiene de manera coherente todos los elementos de un instrumento de medición.					98
15.	Confiabilidad	El instrumento es confiable porque está de acuerdo a la capacidad de respuesta de los sujetos de investigación.					99
16.	Control de sesgo	Presenta preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas.					98
17.	Consistencia	En su conjunto, el instrumento responde a los objetivos de la investigación.					97
18.	Marco de referencia	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo al marco de referencia del evaluado: lenguaje, nivel de instrucción, cultura.					98
19.	Extensión	El número de ítems son suficientes para lograr el objetivo de la investigación.					97
20.	Inocuidad	Las preguntas no constituyen ningún riesgo para el sujeto evaluado.					98

II. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

97%

III. OPINION DE APLICABILIDAD:

El instrumento es válido y es aplicable.

Lima, 09 de Agosto del 2016



Dr. José M. Llatas Román
Docente / Metodólogo
DNI 09530850

TABULACION DE DATOS - PRE -TEST

Items Sujetos GC	ITEMS																				ALTERNATIVAS		
	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	1 Nunca	2 A veces	3 Siempre
01	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	06	13	01
02	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	05	15	00
03	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	06	14	00
04	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	3	06	12	02
05	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	04	15	01
06	1	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	06	13	01
07	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	06	14	00
08	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	05	13	02
09	1	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	3	05	12	03
10	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	07	13	00
11	1	3	2	2	2	3	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	07	11	02
12	1	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	05	13	02
13	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	06	14	00
14	1	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	3	06	11	03
15	1	3	2	3	2	3	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	06	11	03
16	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	06	13	01
17	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	3	05	14	01
18	1	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	07	12	01
19	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	3	05	12	03
20	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	05	14	01
21	1	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	07	12	01
22	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	06	13	01

23	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	06	13	01	
ALT 1	19	00	03	01	00	00	03	00	00	00	02	18	18	23	00	23	00	00	23	00	5.52	12.26	1.30	
ALT 2	04	21	16	09	23	20	18	23	23	23	21	05	05	00	23	00	23	23	00	18				
ALT 3	00	02	04	13	00	03	02	00	05															
Items Sujetos	ITEMS																				A LTERNATIVAS			
	GE	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	1	2	3
																						Nunca	A veces	Siempre
01	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	06	13	01	
02	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	06	14	00	
03	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	06	13	01	
04	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	3	04	13	03	
05	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	06	14	00	
06	1	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	06	13	01	
07	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	06	13	01	
08	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	06	13	01	
09	1	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	3	06	11	03	
10	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	06	14	00	
11	1	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	07	12	01	
12	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	05	14	01	
13	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	05	15	00	
14	1	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	3	06	11	03	
15	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	06	13	01	
16	1	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	07	12	01	
17	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	3	05	14	01	
18	1	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	07	12	01	
19	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	3	06	12	02	
20	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	05	14	01	

21	1	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	07	12	01
22	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	06	13	01
ALT 1	19		02	02	00	00	03	00	00	00	02	19	17	22	00	22	00	00	22	00	5.65	12.39	1.08
ALT 2	03	22	17	05	22	22	17	22	22	22	20	03	05	00	22	00	22	22	00	17			
ALT 3	00	00	03	15	00	00	02	00	05														

**TABULACION DE DATOS - POST -
TEST**

Items Sujetos GC	ITEMS																				ALTERNATIVAS		
	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	1	2	3
																					Nunca	A veces	Siempre
01	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	06	13	01
02	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	06	14	00
03	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	06	14	00
04	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	07	12	01
05	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	05	15	00
06	1	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	3	07	10	03
07	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	3	06	13	01
08	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	04	14	02
09	1	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	05	13	02
10	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	06	14	00
11	1	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	06	11	03
12	1	2	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	06	12	02
13	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	06	14	00

14	1	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	3	05	12	03
15	1	2	2	3	2	3	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	07	11	02
16	2	2	1	3	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	06	13	01
17	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	3	05	14	01
18	1	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	07	12	01
19	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	3	05	13	02
20	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	05	14	01
21	1	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	07	12	01
22	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	06	13	01
23	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	06	13	01
ALT 1	19	00	04	01	00	00	03	00	00	00	04	18	17	23	00	23	00	00	23	00	6.13	12.86	1.26
ALT 2	04	23	15	09	23	20	17	23	23	23	19	05	06	00	23	00	23	23	00	18			
ALT 3	00	00	04	13	00	03	03	00	05														

Sujetos \ Items	ITEMS																				A LTERNATIVAS		
	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	1	2	3
GE																					Nunca	A veces	Siempre
01	2	3	1	1	2	3	3	3	3	3	2	2	1	3	2	3	3	3	2	3	03	06	11
02	3	3	2	1	2	3	3	3	3	3	3	2	1	3	2	3	3	2	2	3	02	06	12
03	2	3	1	1	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	02	06	12
04	3	2	1	2	2	2	2	3	2	3	2	3	1	3	2	3	3	3	2	3	02	09	09
05	3	3	1	1	2	3	2	3	2	3	2	2	1	3	2	2	3	3	2	3	03	08	09
06	2	3	1	1	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	02	07	11
07	2	3	2	1	3	3	3	2	3	2	2	2	1	2	2	2	3	3	2	3	02	10	08
08	3	3	1	1	2	3	2	3	3	3	2	2	1	3	2	3	3	2	2	3	03	07	10
09	3	2	1	2	2	3	3	3	3	3	2	2	1	3	2	3	2	3	2	3	02	08	10

10	3	3	1	1	3	2	3	2	3	3	3	3	1	3	2	3	3	3	2	3	03	04	13	
11	2	3	1	1	2	2	3	3	3	3	2	2	1	3	2	3	3	3	2	3	03	07	10	
12	3	3	1	1	2	3	2	3	3	3	2	2	1	3	2	3	3	3	2	3	03	06	11	
13	2	3	1	1	2	3	3	2	2	3	2	3	1	2	2	2	2	3	2	3	03	10	07	
14	2	3	2	1	3	2	3	2	3	3	3	2	1	3	2	3	3	3	2	3	02	07	11	
15	3	3	1	1	2	2	2	3	2	3	3	3	1	3	2	3	3	3	2	3	03	06	11	
16	2	3	1	1	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	02	07	11	
17	2	3	1	1	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	2	3	3	2	2	3	03	07	10	
18	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	2	2	1	3	2	2	3	3	2	3	03	05	12	
19	3	3	1	1	2	3	3	3	3	3	3	2	1	3	2	3	2	3	2	3	03	05	12	
20	2	3	2	1	2	3	3	3	3	2	2	2	1	3	2	3	3	3	2	3	02	08	10	
21	2	3	1	1	2	3	3	3	3	2	2	2	1	3	2	3	3	3	2	3	03	07	10	
22	3	3	1	1	2	3	3	3	3	3	2	3	1	2	2	3	3	3	2	3	03	05	12	
ALT 1	00	00	18	20	00	19	00	2.47	6.56	10.08														
ALT 2	11	02	04	02	15	05	05	05	05	03	16	15	03	05	22	04	05	03	22	00				
ALT 3	11	20	00	00	07	17	17	17	17	19	06	07	00	17	00	18	17	19	00	22				



**UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP
FACULTAD DE SALUD Y NUTRICIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE HABILIDADES SOCIALES
PARA LA PREVENCIÓN DE CONFLICTOS EN
ESTUDIANTES DE LA
INSTITUCIÓN EDUCATIVA “CRISTO REY” FILA ALTA- JAEN
2015.

TALLERES DE APRENDIZAJE

CONTENIDO

- I. PRESENTACIÓN**
- II. TALLER DE AUTOESTIMA.**
- III. TALLER DE ASERTIVIDAD**

PRESENTACIÓN

El presente programa contiene dos talleres, cada uno con una propuesta de técnicas de aprendizaje debidamente estructuradas, que servirá de base a las docentes y estudiantes de segundo grado de la Institución Educativa “Cristo Rey” de Fila Alta – Jaén; instrumento que permitirá generar una acción de convivencia enmarcada en una convivencia pacífica, fomento de la armonía y tolerancia con la finalidad de prevenir los conflictos escolares que se presentan en la institución educativa.

Un taller es una actividad de tiempo limitado, con intensiva participación de los integrantes del proyecto, con objetivos y actividades focalizadas, es decir, centrados en objetivos específicos. Es así que este programa está orientado hacia la formación de estudiantes de espíritu positivo, decidido, personas que aman lo que hacen, dueñas de su vida, que se sientan felices consigo mismas, que se esfuerzan por alcanzar su mejor sueño: respetuosos de sus propios derechos y deberes de los demás, Así mismo, busca facilitar las herramientas de análisis, síntesis y juicios para que puedan aplicarlos en problemas que confrontan. Ayudándoles a establecer una existencia libre y auténtica, donde puedan desenvolverse como seres independientes sin conflictología.

El esquema del programa comprende seis talleres, los cuales, cada uno está desarrollado en 2 sesiones, cada uno con una técnica principal complementado con otras que favorecen a los participantes en áreas específicas.

La temática a desarrollar son: Autoestima, creatividad y empatía. Esperamos que el presente programa responda a las necesidades de los actores educativos y que sea una base para la elaboración de nuevos programas, y así haber contribuido en parte con la misión y visión de la Institución Educativa “Cristo Rey” de Fila Alta de la provincia Jaén, región Cajamarca.

El autor.

Taller de “Autoestima”

I. DATOS GENERALES

- **Institución Educativa** : “Cristo Rey” – Fila Alta.
- **Denominación** : Somos únicos e importantes
- **Población** : Estudiantes de segundo grado
- **Número de sesiones** : 02
- **Tiempo de duración** : 90 minutos

II. FUNDAMENTACIÓN

Los estudiantes son la población más afectada por los diversos tipos de problemas sociales. Esta no sólo se limita en una actitud desafiante, sino que también incluye diversos abusos, verbal, emocional y el abandono. Al mismo tiempo, se ve a menudo influenciada por los mensajes agresivos y violentos producidos por los medios de comunicación masiva, la violencia familiar, los niños y jóvenes son quienes con mayor frecuencia ejecutan actos violentos. Estas conductas son aprendidas y con frecuencia se originan en su ambiente familiar.

Es por ello que es de suma importancia el trabajo en sus habilidades básicas y necesarias el desarrollo de la autoestima en la institución educativa “Cristo Rey” de Fila alta- Jaén. Por lo que en la actualidad diversos problemas sociales están frecuentemente relacionados con la falta o el inadecuado manejo de este valor.

III. OBJETIVO GENERAL

- Contribuir a la formación integral del estudiante desarrollando su concepto y conocimiento de sí mismo.

IV. OBJETIVOS ESPECÍFICOS SESIÓN 1:

- Reconocer las características positivas y negativas de los estudiantes.
- Conocer lo que es autoestima y su importancia.

SESIÓN 2:

- Conocer los tipos de autoestima.
- Reconocer las cualidades negativas personales y fortalecer cualidades positivas en los estudiantes.

V. METODOLOGÍA

- Técnicas participativas - Dinámicas grupales.
- Lluvia de ideas.
- Casos de reflexión.
- Aportación teórica.

VI. ACTITUDES DE LAS DOCENTES:

- Las docentes harán las veces de facilitadoras, se dirigen al grupo y entre sus características más comunes está la de iniciar o provocar la discusión, estimular la participación, moderar, sondear y obtener diferentes opiniones, para estimular la confianza.

VII. EVALUACIÓN

7.1. DE LOS OBJETIVOS.

- Identifica las normas y reglas a lo largo del plan de acción.
- Ayuda a comentar aspectos solo positivos.
- Reconoce la importancia de la autoestima.
- Reconoce los diferentes tipos de autoestima.

7.2. DE ACTITUD DEL PARTICIPANTE

- Participa
- Comparte sus materiales - Leen las preguntas.
- Intercambian sus apreciaciones.
- Atención de la persona que escucha.

VIII. MATRIZ DE LA SESIÓN

SESIÓN 1: "SOMOS ÚNICOS E IMPORTANTES"

SESIÓN 2: "ME CONOZCO Y ME ACEPTO"

Reconocer las características positivas y negativas de los estudiantes.

SESIÓN 1: “SOMOS ÚNICOS E IMPORTANTES”

OBJETIVO	CONTENIDO	ACTIVIDADES	TIEMPO	METODOLOGIA	RECURSOS
Reconocer las características positivas y negativas de los estudiantes.	- Presentación del grupo - Presentación de las facilitadoras.	Dinámica de presentación: “La telaraña” Los participantes forman un círculo y se le entrega a uno de ellos la bola de cordel; el cual tiene que decir su nombre y que le agrada hacer. Luego, éste toma y así con los demás. Luego regresar al inicio y decir lo que dijo su compañero	10 min	Dinámicas de presentación	- Ovillo de lana.
	Reglas y pautas de trabajo en el plan de acción	Establecimiento de reglas Estando en grupos se les otorgara un papelógrafo y escriben las reglas y normas para todas las sesiones siguientes. Un representante del grupo sale a exponer que reglas y normas sugiere. Se pegara otro papelógrafo donde la facilitadora escribirá reglas en comunes de todos los grupos.	15 min	Técnicas participativas	- Papel Sabana. - Plumones. - Cinta Maskintein
	Aplicación del Pre Test	Se le entregará a cada participante una ficha conteniendo el Pre test.	5 min	- Llenado de Fichas.	- Ficha de Pre test.
	Conocer con qué conocimientos los participantes llega a la sesión.	Conocimiento de la autoestima. A los participantes se les pedirá opiniones sobre que conocen de la autoestima	5 min	Lluvia de ideas	Plumones
	Exposición del tema.	Luego separarlos por grupos y darles el tema sobre definición e importancia de la autoestima. 1.- ¿QUÉ ES LA AUTOESTIMA? Autoestima es un aspecto muy importante de la personalidad, es el grado en que los individuos tienen sentimientos positivos acerca de si mismos	30 min	Exposición Trabajo en Grupo	Diapositivas de la Exposición.

	<p>y de su propio valor.</p> <p>De acuerdo con Nathaniel Branden (1992), la autoestima es la suma de la confianza y el respeto por si mismo.</p> <p>La Autoestima es el concepto que tenemos de nuestra valía y se basa en los pensamientos, sentimientos, sensaciones y experiencias que sobre nosotros mismos hemos ido recogiendo durante nuestra vida; creemos que somos inteligentes o tontos, nos sentimos aburridos o simpáticos, nos gustamos o no. La autoestima tiene <i>tres aspectos</i>:</p> <ul style="list-style-type: none">□ Cognitivo: Idea, opinión, creencia, convicción de sí mismo, dicho de otra manera; conjunto de formas percibir y organizar nuestras experiencias. “Como me considero”.□ Afectivo: ¿Qué siente la persona por sí misma? ¿Confía? ¿Se valora? ¿Cuán valioso se considera?. Es decir, es la respuesta emotiva que va asociada a un auto esquema. “Como me siento”□ Conductual: Que es lo que la persona hace por sí misma, el esfuerzo que imprime para alcanzar una meta, respetándose y respetando a los demás. “Como Actúo, “Yo actúo así porque me quiero”. <p>Estos tres componentes no se hallan aislados sino que forman una unidad. Por ejemplo, si una persona piensa de sí misma, que no puede</p>			
--	---	--	--	--

		<p>realizar una tarea, es probable que sienta que no va a poder, por tanto, no lo hará o lo hará muy mal y aún habiéndolo hecho bien, como cree que es malo, siente que lo hizo mal y durará de su éxito.</p> <p>▪Cuáles son las etapas de la autoestima</p> <p>Autoconocimiento: Es conocer las partes que componen al "yo". Cuáles son sus manifestaciones, necesidades y habilidades; los papeles que vive el individuo y a través de los cuales es; conocer por qué y cómo actúa y siente.</p> <p>Autoconcepto: es una serie de creencias acerca de uno mismo, que se manifiestan en la conducta. Si alguien se cree tonto, actuará como tonto; si se cree inteligente o apto, actuará como tal.</p> <p>Autoevaluación: refleja la capacidad interna de evaluar las cosas como buenas si lo son para el individuo, o malas, si para la persona lo son, no le satisfacen, le hacen daño y no le permiten crecer.</p> <p>Autoaceptación: es admitir y reconocer todas las partes de sí mismo como un hecho, como la forma de ser y sentir, ya que sólo a través de la aceptación se puede transformar lo que es susceptible de ello.</p> <p>Autorespeto: es atender y satisfacer las propias necesidades y valores.</p> <p>Autoestima: es la síntesis de todos los pasos anteriores. Si una persona se conoce y está consciente de sus cambios, crea su propia escala de valores y desarrolla sus capacidades; y si se acepta y respeta, tendrá autoestima.</p>			
--	--	--	--	--	--

Reconocer mis características positivas y negativas.	- Dinámica de autoestima: Descubrir lo importante que somos	Yo Soy Así “El día de hoy vamos a hablar de nosotros mismos.” El conductor entrega a cada participante materiales suficientes y les pide que hagan un afiche con dibujos frases, figuras, etc., y todo lo que creatividad les permita, en el que representen como son cada uno de ellos. Esta descripción debe incluir características de personalidad (aspectos y negativos), intereses y gustos, habilidades, valores, etc. Luego que cada participante termine su afiche se les pide que lo expongan ante los demás y que el grupo converse sobre los afiches.	15 min.	Técnicas de grupos	Plumones Lapiceros. papelotes
	Expresar como nos hemos sentido	Relato de vivencia Una vez que han terminado de escribir se les puede preguntar si les resulto fácil o difícil escribir sus cualidades o defectos. También sería importante que identifique cuál de las listas les resulto la más difícil de escribir y porque.	5 min.	Retroalimentación	Plumones
	Ver lo importante de conocernos a nosotros mismo	Conclusiones: Para indagar los sentimientos producidos al ver sus cualidades o defectos podría preguntarle: ¿Cómo se siente cuando ven en ustedes solo cualidades o solo defectos? ¿Estos los hace sentir bien o contrariamente, les causa daño? Sería necesario e importante dar oportunidad a los estudiantes de expresar sus sentimientos y pensamientos, con respecto a cómo se ven a sí mismos. Usted podría decir: ¿Por qué creen que es importante realizar un ejercicio como este? ¿Para qué nos puede servir?	5 min	Técnicas de participación	Plumones

I. RECOMENDACIONES.

Se recomienda leer el contenido de la sesión antes de ir aplicarla y adaptarla al contexto en que se realizara.

II. BIBLIOGRAFIA.

- Idígoras, N. (2006). Dinámica grupal II., Rescatado de www.geocities.com/yanobabelia/doc
- Morganett, R. (1995). técnicas de intervención psicológicas para adultos. Editorial Roca – España.
- Powell, J. (1993). ¿Por qué temo decirte quién soy? Editorial sal térrea – España.
- DYER, W. (1976). "Tus Zonas Erróneas" Funk and Wagnalis, New York.
- HART, L. (1998). "Recupera Tu Autoestima", Ediciones Obelisco, Barcelona.

III. ANEXOS.

Test
Interpretación del Test.

Test

Nombre: _____

Edad: _____ sexo: _____

Fecha: _____

Instrucciones: a continuaciones se te presentan una serie de afirmaciones, por favor lee atentamente y marca con una X en la columna verdadero (V), si la frase te describe y falso (F), si la frase no describe lo que piensas.

N°	CONTENIDO	V	F
1	Me toma bastante tiempo expresar lo que siento.		
2	Últimamente pienso que puedo salir adelante con mis dificultades		
3	Puedo establecer metas sin mucha dificultad		
4	Desearía ser otra persona		
5	Hay muchas cosas sobre mí mismo que cambiaría si pudiera		
6	Me es difícil expresar lo que siento		
7	Critico mucho mis debilidades y fallas		
8	Tiendo a desanimarme cuando no logro lo que me propongo		
9	Pienso que el decir lo que siento me hace sentir aliviado		
10	Últimamente me siento más importante que antes		
11	Pienso que no es importante trazarse metas, porque te causan preocupación		
12	Si tengo algo que decir, generalmente lo digo		
13	Tengo una pobre opinión de mi mismo		
14	Se puede confiar en mí porque lo merezco		
	Totales		

Planilla de corrección

Según la plantilla de corrección, cada respuesta que coincide con la planilla tiene el equivalente a 1 punto, en donde se observa según el puntaje una categoría, además que los indicadores reflejan deficiencias específicas.

Puntajes:

0 – 4: bajo nivel de autoestima

5 – 9: regular nivel de autoestima

10 – 14: alto nivel de autoestima

Indicadores que reflejan deficiencia:

Autoaceptación: ítems 4, 5, 7,13 menos de dos alternativas correctas alto nivel de dificultades en esta indicador.

Expresión de sentimientos: ítems 1, 6, 9,12 menos de dos alternativas correctas alto nivel de dificultades en esta indicador

Fortalecimiento: ítems 2, 14,10; menos de dos alternativas correctas alto nivel de dificultades en esta indicador.

Metas: ítems 3, 8,11; menos de dos alternativas correctas alto nivel de dificultades en esta indicador.

N°	CONTENIDO	V	F
1	Me toma bastante tiempo expresar lo que siento.		X
2	Últimamente pienso que puedo salir adelante con mis dificultades	X	
3	Puedo establecer metas sin mucha dificultad	X	
4	Desearía ser otra persona		X
5	Hay muchas cosas sobre mí mismo que cambiaría si pudiera		X
6	Me es difícil expresar lo que siento		X
7	Critico mucho mis debilidades y fallas		X
8	Tiendo a desanimarme cuando no logro lo que me propongo		X
9	Pienso que el decir lo que siento me hace sentir aliviado		X
10	Últimamente me siento más importante que antes		X
11	Pienso que no es importante trazarse metas, porque te causan preocupación		X
12	Si tengo algo que decir, generalmente lo digo	X	
13	Tengo una pobre opinión de mi mismo		X
14	Se puede confiar en mí porque lo merezco	X	
	Totales		

INTERPRETACION

La evaluación de los objetivos se hará de forma individual y grupal. Se observará si se lograron los cambios en los niveles de autoestima a nivel individual de los estudiantes; así mismo a nivel grupal es necesario obtener los porcentajes del total y con ello de los indicadores esto nos servirá para observar los cambios significativos a partir de un 40 % (diferencia entre el pre y post-test).

TALLER DE “ASERTIVIDAD”

I. DATOS GENERALES.

- **Institución Educativa** : “Cristo Rey” – Fila Alta.
- **Denominación** : Solucionar conflictos pacíficamente **Población** :
Alumnos de segundo grado
 - **Nº de sesiones** : 2
- **Tiempo de duración** : 90 minutos cada sesión.

II. FUNDAMENTACIÓN.

La habilidad de expresar nuestros deseos de una manera amable, franca, abierta, directa y adecuada, logrando decir lo que queremos solucionar los conflictos, sin atentar contra los demás, a eso le llamamos asertividad.

Es por ello que se requiere de este taller para saber controlarnos, expresarnos de manera franca y honesta, sin sentimientos de ansiedad ni culpabilidad facilitándonos la integración y comunicación con el medio.

Es el resultado de una serie de conductas tanto aprendidas como adquiridas por cada individuo, puede ser el respeto mutuo entre las ideas y razones de cada persona sabiendo orientar sus decisiones sin lastimar su ego y personalidad.

Así es que al hablar de asertividad desde este lugar implica dejar afuera la agresividad, la ira, la violencia y la pasividad que son las grandes distorsiones y bloqueadores de la capacidad asertiva y que sin ellos, la persona genera conflictos.

III. OBJETIVO GENERAL.

Aprender a expresar de manera clara y distinta las ideas centrales de su pensamiento, al lidiar con situaciones que generen conflicto y malestar sin perder el control.

IV. OBJETIVOS ESPECIFICOS.

SESION 1.

- Aprender a afrontar los conflictos utilizando la empatía.

- Describir y expresar emociones de manera adecuada

V. METODOLOGIA.

- Dinámicas
- Exposición.
- Lluvia de ideas.
- Dinámica Grupal.
- Sociodramas.
- Discusiones grupales.

VI. ACTITUD DE LAS DOCENTES.

Las profesoras serán responsables de crear un ambiente adecuado de trabajo conociendo las necesidades del grupo.

Serán puntuales y responsables al realizar cada sesión y se mostrarán empáticos con los participantes y además responderán las incógnitas sembradas en cada participante.

VII. EVALUACION.

7.1.1 De objetivos

- Aplicación de Pre y Post- test.
- Criterios de exclusión como:
 - Inasistencia a más de dos sesiones
 - Incumplimiento de las reglas grupales

7.1.2 De actitudes del participante

- .Puntualidad.
- . Participación

VIII. MATRIZ DE LAS SESIONES

SESIÓN 1: "SOLUCIONAR CONFLICTOS PACIFICAMENTE"

SESIÓN 2: "ESCÚCHAME, ESCÚCHATE"

SESIÓN 1: “SOLUCIONAR CONFLICTOS PACIFICAMENTE”

OBJETIVO	CONTENIDO	ACTIVIDADES	TIEMPO	METODOLOGIA	RECURSOS
Aprender a afrontar los conflictos utilizando la empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Presentación del Taller. - Presentación de la Facilitadora 	<ul style="list-style-type: none"> - Explicación de los objetivos del taller. - Explicación de la metodología - Presentación del facilitador 	10 min	- Exposición	- Diapositivas con los objetivos del taller.
	<ul style="list-style-type: none"> - Presentación de los integrantes del taller. 	<p>Dinámica: “Yo quiero a” Se empezó diciéndoles a los participantes que cada uno iba a presentar al compañero(a) que más estima, con la frase: “Yo quiero a” seguido del nombre del compañero(a).</p>	15 min	<ul style="list-style-type: none"> - Participativa. - Dinámica grupal 	<ul style="list-style-type: none"> - Solapines. - Plumones.
	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar su situación de vida mediante los roles que desempeñan 	<p>Dinámica: “Cómo expreso mis sentimientos” Se integra subgrupos de 5 personas y les indica que cada uno de los miembros deberá expresar a las otras personas tantos sentimientos como pueda. Se pide a los participantes que digan los sentimientos que experimentan con más frecuencia (Tormenta de Ideas). Se anota en un papelote. Estos suelen ser: Alegría Odio Timidez inferioridad Tristeza Satisfacción Bondad Resentimiento Ansiedad Éxtasis Depresión etc. Amor Celos Coraje Miedo Vergüenza Compasión. Al terminar de expresar los sentimientos todos los miembros del subgrupo se analizan cuáles son los sentimientos que mejor expresan y en cuales tienen mayor dificultad.</p>	25 min	- Participativa.	- Recursos humanos.

	<p>- Tema "Cómo ser asertivo".</p> <p>Conocer como es una persona asertiva.</p>	<p>TEMA "Cómo ser asertivo"</p> <p>Según Sánchez, S. (2005); Define la asertividad como "Es la capacidad que posee una persona de desarrollar el éxito en la vida, a través de un proceso dinámico que posibilita el ajuste constante de conductas, pensamientos y expresiones sinceras desde lo más profundo de su ser".</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Una persona no asertiva tiene una serie de características, su volumen de voz es tenue, tiene poca fluidez al hablar, con tartamudeos, inseguridad, cree que las demás personas no le entienden o se ríen de él. Se preocupan más de los otros que de ellos mismos, sienten impotencia, ansiedad, frustración. ✓ La persona agresiva se centra más en ella misma y en sus intereses. Por el contrario que la persona no asertiva, su volumen de voz es alto, rápido, con interrupciones, hace uso de los insultos y amenazas, parece que está retando al otro. Piensan en el castigo, en ellos mismos y su "bienestar". ✓ La persona asertiva, respetan a los demás defendiendo sus derechos. expresan con seguridad y de forma fluida sus sentimientos, tanto los positivos como los negativos, no se encuentran tensos, aceptan errores, saben discutir sin regañar, respetando a los demás. <p>Características psicológicas</p>	<p>20 min.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Lluvia de Ideas. - Exposición. 	<ul style="list-style-type: none"> - Diapositivas con conceptos del tema.
--	---	---	----------------	---	--

	<p>- Interacción de los participantes.</p> <p>-Distinguir las conductas asertivas</p>	<p>Para que una persona pueda comportarse o comunicar de manera asertiva debe poseer ciertos rasgos psicológicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Autoestima: Es una característica muy importante a la hora de tener una conducta asertiva. ✓ Una comunicación sincera, franca. Llegar a ser capaces de expresarnos tal como somos, sin imponer ni que nos impongan, sin menosprecio de los demás ni de nosotros mismos. ✓ Comunicar de una forma adecuada. Es decir, adecuar la forma de la comunicación (en el momento o situación adecuados y de la manera apropiada). ✓ Adoptar una conducta tranquila y calmada en comunicación. No se debe pasar a la agresividad al menor contratiempo; se debe ser paciente con las personas que no adopten una comunicación asertiva. ✓ El asertivo es empático: Para que la otra persona no se sienta despreciada, para que sienta, oiga, vea, que le tomamos en consideración y que apreciamos en su medida sus ideas y sentimientos. <p>Dinámica de Salida. “Respetando nuestros derechos” La coordinadora pedirá que se formen en 3 grupos de 5 (dependiendo de la población) y se le solicitará que realice una escenificación con los pasos de cómo una persona puede ser asertiva, posteriormente el grupo dará una breve reflexión del socio drama y cuál ha sido su objetivo.</p>	<p>10 min</p>	<p>- Lluvia de Ideas. - Exposición.</p>	
--	---	---	---------------	--	--

IX. RECOMENDACIONES

Se recomienda responder a las necesidades del estudiante, participar activamente en el taller, en donde se dará énfasis a la importancia de desarrollar adecuadamente la capacidad de crear e innovar para poder solucionar pacíficamente los conflictos.

X. BIBLIOGRAFIA.

- Castanyer, O. (2004). ***“La Asertividad: Expresión De Una Sana Autoestima”***. Desclée De Brouwer. Bilbao
- CONALEP (1997). ***“Desarrollo Humano Y Calidad Valores Y Actitudes”*** Editorial LIMUSA. México.
- Davis, M. (2004). ***“Técnicas de Autocontrol Emocional”***– Editorial Martínez Roca. España.

(Pre test)

1. ¿Qué es asertividad?

.....
.....

2. ¿Por qué es importante ser asertivos?

.....
.....

3. ¿Cuándo sostengo una conversación procuro mantener una expresión firme y segura?

.....
.....

4. ¿En alguna ocasión has manifestado tu sentimiento sin violar los derechos de los demás? Si o No. Porque

.....
.....

5. ¿Cuándo no estoy de acuerdo con alguien se lo hago saber de una manera sutil sin ofender o agredir?

.....
.....

(Post test)

1. ¿Qué es asertividad?

.....
.....

2. ¿Por qué es importante ser asertivos?

.....
.....

3. ¿Cuándo sostengo una conversación procuro mantener una expresión firme y segura?

.....
.....
.....

4. ¿En alguna ocasión has manifestado tu sentimiento sin violar los derechos de los demás? SI o No. Porque

.....
.....

5. ¿Cuándo no estoy de acuerdo con alguien se lo hago saber de una manera sutil sin ofender o agredir?

.....
.....
.....

Lista de cotejo

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN DIRIGIDA A ESTUDIANTES.

**Lista de Cotejo
ENFOCADO A ESTUDIANTES**

FECHA:	
LUGAR:	
POBLACION	
EVALUADOR:	

EVALUACION	
No. De SI	NOTA
1 A 2	5.0
3 A 4	4.0
5 A 6	3.0

CONCEPTO	SI	NO
1. ¿Te irritas con facilidad cuando algo no te gusta?		
2. ¿Respondes con altanería a las sugerencias que te hacen los docentes?		
3. ¿Cuándo un compañero toma algo tuyo sin permiso te daña el genio?		
4. ¿Si una persona te agrade verbalmente,		

respondes de la misma manera?		
5. Si una persona te agrede físicamente, ¿respondes con otro golpe?		
6. ¿Cuando tienes ira reaccionas violentamente?		
7. ¿Piensas siempre antes de actuar?		