

**ESTRATEGIAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS, EN ADOLESCENTES DE
UN COLEGIO PÚBLICO EN VILLA ROSARIO.**

JULIETH ALEJANDRA CRISPIN LANDINEZ

WILLIAM ANDRES GONZALES FUENTES

IRMA CECILIA GUERRA QUEVEDO

TUTOR: TATIANA JHOANNA CARDONA GUTÉRREZ



UNIVERSIDAD SIMON BOLIVAR SEDE CUCUTA

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

PROGRAMA ACADEMICO DE PSICOLOGÍA

SAN JOSE DE CUCUTA

2018

**ESTRATEGIAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS, EN ADOLESCENTES DE
UN COLEGIO PÚBLICO EN VILLA ROSARIO**

JULIETH ALEJANDDDRA CRISPÍN LANDINEZ

WILLIAM ANDRES GONZÁLEZ FUENTES

IRMA CECILIA GUERRA QUEVEDO

TUTOR: TATIANA JHOANNA CARDONA GUTÍERREZ

*Anteproyecto de Trabajo de investigación presentado en la asignatura de investigación
psicológica III*

Docente: Manuel Ernesto Riaño Garzón

UNIVERSIDAD SIMON BOLIVAR SEDE CUCUTA

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

PROGRAMA ACADEMICO DE PSICOLOGÍA

SAN JOSE DE CUCUTA

Tabla de contenido

<i>Introducción</i>	5
<i>Resolución de conflictos interpersonales en adolescentes de un colegio público, en Villa Rosario.</i>	6
1.1 Planteamiento del problema	6
1.2 Formulación del problema	8
1.3 Objetivos	9
Objetivo general	9
Objetivos específicos.	9
1.4 Justificación	9
2. Marco referencial	14
Antecedentes	14
Marco teórico	27
Marco conceptual	37
Marco contextual	42
Reseña histórica	43
Misión	44
Visión	45
Marco legal	46
Ley 1090	46
Ley 115	50
Ley 1098	51
3. Metodología	59
Paradigma de la investigación	59
Enfoque de investigación.	61
Diseño de investigación	62
Población y Muestra o informantes claves	64
Población	64
Muestra	64
Técnicas e instrumentos de recolección de información	65
Entrevista Estructurada	66
Criterios de análisis de la información	67
4. Análisis de resultados	68
Matriz de triangulación	68
Figura 1. Esquema de resultados. Autoría propia.	107
Discusión de resultados	108

Conclusiones.	114
<i>Referencias bibliográficas</i>	<i>118</i>
Anexos	134
Anexo 1	134
Tabla 1	134
Anexo 2	141
Formato de Entrevista Estructurada	141

Introducción

El presente trabajo se basa en la identificación de las diferentes estrategias de resolución de conflictos interpersonales presentes en los adolescentes del colegio Luis Gabriel Castro en Villa del Rosario Norte de Santander. En este colegio como sucede en la mayoría de planteles educativos de norte de Santander se suele manifestar constantes discusiones tanto tipo verbales como de maltrato físico entre compañeros o estudiantes, la presente investigación se desarrollara bajo el método cualitativo con el fin de realizar estudio de observación sobre la problemática planteada como lo es la resolución de los conflictos en los adolescente que comprenden edades entre los (13) once a los (17) diecisiete años, se pretende realizar la observación e interpretar y analizar los factores que influyen en el comportamiento, y la respuesta de los adolescentes ante la resolución de los conflictos interpersonales según la edad o la etapa de la adolescencia y generar posibles soluciones a los conflictos por medio de estrategias de fortalecimiento de las estrategias para lograr una resolución de conflictos asertivamente.

Resolución de conflictos interpersonales en adolescentes de un colegio público, en Villa Rosario.

1. Planteamiento del problema

En primer lugar se debe establecer que la investigación radica en la necesidad del estudio de la resolución de conflictos interpersonales por parte de los adolescentes basándose desde la experiencia personal y las conductas del adolescente, y como este enfrenta los conflictos interpersonales, actualmente en Colombia se presentan día a día una gran diversidad de conflictos interpersonales, debido a una cultura con escasas técnicas de afrontamiento asertivas ante la resolución de conflictos afectando directamente a los adolescentes que transcurren en edades aproximadas de los (13) a los (17) años de edad, los cuales durante esa etapa de desarrollo generalmente, suelen responder a los conflictos interpersonales por impulso desencadenando la gravedad de los mismos y el aumento de violencia.

Una violencia la cual ha generado diferentes víctimas en el departamento de Norte de Santander y otros departamentos de Colombia, víctimas las cuales suelen ser mencionadas a través de los diversos medios de comunicación como los medios periodísticos evidenciando, noticias en las que se logra evidenciar conductas violentas en algunos estudiantes de bachillerato de diferentes planteles educativos de Norte de Santander y otros departamentos de Colombia, conductas las cuales producen daños de gran impacto a otros adolescentes generándoles diferentes tipos de violencia como lo es la violencia física, la violencia verbal

y sobre la violencia psicológica, este argumento sobre las estrategias de afrontamiento de manera inadecuada es reflexivo sobre lo expresado por el profesor Chaux en su artículo en el cual sus resultados indican que, “En particular los(as) niños(as), y adolescentes en el estudio usaron agresión física (tal como pegar, patear, empujar, cachetear tirar piedras) en el 35% de sus conflictos recientes” de igual forma expresa que “en promedio aproximadamente uno de cada tres estudiantes en los colegios tiene una pelea física cada semana” (Chaux, 2006)

Y complementando sus resultados en otro estudio publicado en 2011 en el cual con una muestra de 56 estudiantes (entre 8.0 y 14.2 años), niños(as) y adolescentes que viven en condiciones socio-económicas difíciles en Bogotá, con los que trabajó a través de entrevistas las cuales arrojaron 128 historias de conflictos recientes entre amigos(as) o compañeros(as), historias las cuales permitieron identificar que el nivel de agresión, y, en especial, de agresión física es mucho más alto que lo encontrado en estudios similares realizados en países desarrollados. En los estudios mencionados anteriormente se ve reflejado el grado de vulnerabilidad de los adolescentes al contar con un adecuado entrenamiento en las técnicas de resolución de conflictos interpersonales de manera asertiva lo cual aumenta la posibilidad de verse envueltos en diferentes tipos de conflictos tanto con sus pares o semejantes como lo es en el caso de las pandillas que generan peleas dentro y fuera del plantel educativo.

De igual forma se suelen involucrar en discusiones con los docentes afectándolo en la estabilidad emocional en el aula de clase y la convivencia sana dentro del plantel educativo, estos adolescentes ven la violencia como la única alternativa viable ante la necesidad de consolidar sus puntos de vista e intereses, manteniéndose la creencia que la violencia es la única opción por medio de la cual se puede demostrar la fortaleza y el mando ante los demás

adolescentes sin tomar un momento para debatir los diferentes puntos de vista y darle una solución asertiva a los conflictos. Debido a estos comportamientos se genera la necesidad de realizar una investigación sobre las estrategias de resolución de los conflictos interpersonales y las conductas con las que los adolescentes reaccionan ante la resolución de un conflicto interpersonal, realizando la identificación de los factores que motivan a los adolescentes a llevar a cabo este tipo de respuesta ante los conflictos interpersonales, teniendo en cuenta las experiencias personales y las conductas de cada uno de los participantes voluntarios, ya que en la actualidad se ha realizado pocas investigaciones desde esta perspectiva en el departamento de Norte de Santander y no se registran estudios recientes de esta problemática en el municipio de Villa del Rosario.

2. Formulación del problema

Teniendo en cuenta lo explicado anteriormente en el planteamiento, surge entonces la necesidad de formular la siguiente pregunta polémica: ¿Cómo se evidencian las diferentes estrategias de resolución de conflictos en las conductas de los estudiantes adolescentes, del colegio Luis Gabriel Castro en Villa Rosario, Norte de Santander y el fortalecimiento de las estrategias basadas en las experiencias personales?

3. **Objetivos**

Objetivo general

Comprender como se evidencia las diferentes estrategias de resolución de conflictos en las conductas de los adolescentes y fortalecimiento de las estrategias basadas en las experiencias personales de los estudiantes del Colegio Luis Gabriel Castro, en Norte de Santander.

Objetivos específicos.

Identificar las estrategias resolución de conflictos interpersonales, a través de la aplicación de la entrevista estructurada.

Definir las categorías emergentes sobre las estrategias de resolución de conflictos, en base de los resultados por medio de la matriz de triangulación.

Describir el fenómeno estudiado (resolución de conflictos en estudiantes adolescentes) mediante el esquema de resultados, transmitiendo la esencia de la investigación.

4. **Justificación**

El ser humano por excelencia requiere de mantener relaciones sociales ya que estos contactos ayudan a las personas a manejar mucho mejor las dificultades y las emociones desagradables (Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad, 2011).

Por otro lado, mantener vínculos asertivos para el hombre de la actualidad no ha sido sencillo y más aun perteneciendo a una de las edades en donde existe mayor búsqueda de su personalidad; la adolescencia, etapa en donde los jóvenes trascurren la mayor parte del tiempo en un salón de clase, originando dentro de este círculo educativo todo tipo de relación sin embargo se precisa que las conductas inadecuadas son una de las problemáticas que priman en el ámbito educativo (Lázaro, 2013).

Lo anterior, lleva a pensar que los jóvenes del hoy no están desarrollando adecuadas estrategias para lograr mantener relaciones asertivas con sus pares, teniendo en cuenta lo anterior es importante revisar y comprender los cambios físicos y psicológicos que los adolescentes presentan en esta etapa de su vida, teniendo en cuenta que la participación de los padres en este proceso es indispensable ya que ellos cumplen con la acción mediadora y ejemplificadora, en primera medida es importante entender el concepto de adolescencia según la Organización Mundial de la Salud la define como:

“Periodo de crecimiento y desarrollo humano que se produce después de la niñez y antes de la edad adulta, entre los 10 y los 19 años. Se trata de una de las etapas de transición más importantes en la vida del ser humano, que se caracteriza por un ritmo acelerado de crecimiento y de cambios. Esta fase de crecimiento y desarrollo viene condicionada por diversos procesos biológicos”. (OMS,2015).

Aznar, Cáceres e Hinojo (2007) Mencionan que la adolescencia implica realizar un proceso de formación pertinente para el nuevo adulto que se está formando, dentro de esta etapa los jóvenes generalmente se encuentran en la educación básica y la educación media, los conflictos son un común denominador en las aulas de clase por tanto la convivencia escolar se dificulta.

Así mismo, Pérez, Amador y Vargas (2011) afirman que las situaciones de violencia escolar han aumentado en los últimos años y auguran que dichas situaciones van a ir en aumento, una de las razones de esta situación es a la diversidad cultural que estamos expuestos por lo tanto se hace más difícil la heterogeneidad cultural recalando situaciones de violencia como el *bullying*, acoso escolar entre otras; Entendiendo que no existe un adecuado nivel comunicativo impactando negativamente en las relaciones interpersonales.

Por otra parte, Pazos, Oliva, y Hernando, (2014). afirman que la violencia de género es uno de los fenómenos sociales más problemáticos y una de las formas más frecuentes en nuestra sociedad condición que repercute significativamente en la adultez.

Los conflictos escolares proviene de una etiología multicausal no es sencillo definir y dar un porque a tales situaciones, es claro que el escenario principal de estas inconsistencias es el colegio y por lo tanto los maestros son los intermediarios no obstante también encontramos que ellos se ven sumidos en estos problemas ocasionando que las relaciones interpersonales entre maestro – alumno desmejore aunque no todas las situaciones son así, porque en su mayoría estos héroes del saber se esfuerzan diariamente para favorecer el clima educativo (Pérez et al, 2011).

Por otro lado en cuanto al contexto familiar se encuentran particularidades ya que, si el adolescente es guiado en un núcleo familiar organizado, con valores, lazos cohesivos existe gran probabilidad que los adolescentes no presenten desajustes emocionales y comportamentales (Álvarez, Ramírez, Silva, Coffin y Jiménez, 2009) entendiendo la relevancia que implica la comunicación y el mantenimiento de relaciones entre padres e hijos en la adolescencia, por lo tanto, para las nuevas familias y sociedades se están generando la posibilidad de mantener conectados estos lazos ya que al no existir un justo acompañamiento aparecen conductas disruptivas, estas conductas presentan una connotación mucho más profunda, en el presente los adolescentes se

encuentran expuestos a el mundo tecnológico, en donde se propagan espacios virtuales con otras personas generando en la realidad aislamiento y en respuesta a ellos provoca malas relaciones interpersonales (Mindecey, 2014).

En Colombia las relaciones interpersonales se observan bastantes desgastadas por tanto se explica el desorden social que existe en el país, el territorio colombiano se ha caracterizado por presentar eventualidades discriminativas, conflictivas entre los integrantes familiares, grupales y escolares afectando progresivamente a la sociedad como tal, ocasionando secuelas psicológicas en las victimas desde daños en la autoestima y autoconcepto (Alonso et al, 2007).

De acuerdo a lo anterior, los conflictos son eventualidades que deben ser tratadas a tiempo, que estos problemas no deben ser pospuestos ya que las consecuencias a futuro podrían llegar a ser radicales.

En consecuencia, de las razones anteriores es importante ahondar sobre aquellas estrategias que permitirán que los jóvenes del hoy, independientemente de las circunstancias en que se desarrollen practiquen y adopten estrategias en la resolución de los conflictos interpersonales, estas medidas ayudan al progreso no solo de la persona sino de una sociedad en general, potenciar el autoconcepto y la asertividad en las relaciones dará origen al adecuado desarrollo de habilidades sociales (Delgado, 2010).

Al realizar un estudio investigativo permitirá conocer puntualmente aspectos que rigen en la conducta humana para lograr desenvolverse oportunamente frente a las adversidades de la vida diaria o con la sociedad, también permitirá entender los aspectos más importantes a tener en cuenta ya que la construcción de una persona no se basa en sí mismo sino en cómo repercute el ambiente,

la sociedad, la educación en el individuo. También es pertinente porque se conocerán las causas que conllevan dichos conflictos

Con relación a las aportaciones en cuanto a la psicología encontraremos que como ciencia se comprenderán aspectos relevantes que se están desarrollando en el presente es decir, probablemente los factores que interferían hace algunos años, ya no sean los mismos del ahora entonces allí encontraremos una nueva explicación centrada en el presente frente al comportamiento de los adolescentes, se conocerán los intereses de los jóvenes del hoy por tanto se dará respuesta el por qué surge un conflicto sumado al hecho que contribuirá a las esferas en las que el ser humano logra desarrollarse a nivel individual, social, cognitivo, emocional y conductual, permitiendo entender las repercusiones que conllevan el mal manejo de las problemáticas presentes en la adolescencia y como estas se ven reflejadas en la adultez.

De acuerdo a los estudios revisados es posible deducir a groso modo que las una de las conductas que dan respuesta a las inadecuadas relaciones que presentan los adolescentes Norte santandereanos se debe al uso excesivo de las redes sociales (Midencey, 2014) también el proceso de interculturalidad juega un papel importante especialmente en la zona fronteriza, en las aulas escolares encontrar alumnos venezolanos es frecuente, cosa que también trae su efecto adverso en las relaciones escolares.

La relevancia de la investigación sobre la producción de conocimiento radica en la exploración de la temática mediante la contrastación de las teorías sobre las estrategias de resolución de conflictos escolares en adolescentes, teniéndose en cuenta las experiencias vivenciales y los factores motivacionales en su aplicación; igualmente contribuirá a la Universidad Simón Bolívar, a través de la construcción de conocimiento sobre temáticas académicas de una de

sus ofertas de pregrado aplicadas en los entes territoriales de su zona de influencia, específicamente a la de su sede Cúcuta.

De igual manera, la investigación contribuye al abordaje y comprensión del fenómeno de conflictos interpersonales en los escenarios educativos, y al análisis de la aplicación de estrategias de afrontamiento, lo cual beneficia al colegio, reforzando los programas del PEI enfocados a la sana convivencia y a los procesos formativos y educativos.

5. Marco referencial

Antecedentes

Antecedentes internacionales

Resolución de conflictos en educación infantil: una propuesta global entre la mediación y la educación para la paz.

La presente investigación realizada por Guerrero (2016) estuvo basada en el estudio del conflicto, su resolución, la Educación para la Paz y la Educación Emocional, desde la base teórica, cuya finalidad fue la realización de una propuesta de intervención con la intención de mejorar el ambiente de la clase y contribuir a los estudiantes instrumentos sociales y emocionales que les ayuden a instaurar relaciones saludables y a buscar alternativas pacíficas de resolución de conflictos.

Así mismo, su relevancia consiste en la investigación y práctica de estrategias de resolución de conflictos en la educación infantil, debido a que a pesar de que se han realizado una gran

cantidad de investigaciones, no se han obtenido aportaciones considerables sobre ello, debido en parte a su complejidad emocional y a los actos comunicativos de los infantes.

Por otro lado, la investigación seleccionó contenidos para su realización, los cuales fueron: conocimiento de sí mismo y autonomía personal; conocimiento del entorno; lenguaje, comunicación y representación. Mientras que en la intervención diaria y mediación se seleccionaron prácticas y rutinas diarias como: la función maestra de prácticas cuando se encuentra en un conflicto; la economía de fichas; el monstruo de colores.

Igualmente, se seleccionaron un conjunto de series y talleres, enfocados en favorecer la adquisición de la cooperación y el trabajo en equipo de la población, mediante la utilización de cuentos, siendo así cuatro sesiones de cuentos infantiles, y tres talleres.

Lo anterior, permitió percibir una reducción significativa de las peleas efectuadas por los infantes en la hora de descanso, lo cual favoreció los juegos simbólicos, caracterizadas por reglamentos más específicos; así mismo, se logró el cumplimiento del objetivo planteado de “trasladar la educación para la paz y resolución de conflictos a la educación infantil”, y “aplicar técnicas de mediación y la resolución de conflictos en educación infantil”, apoyados mediante la aplicación de la economía de fichas, las rutinas diarias y las estrategias de mediación.

Análisis del estilo de gestión del conflicto interpersonal en estudiantes universitarios.

La presente investigación efectuada por Pegalajar (2018), se llevó a cabo con la finalidad de analizar el estilo de afrontamiento del conflicto interpersonal en los estudiantes noveles del Grado de Educación Infantil de la Universidad de Jaén, la cual fue de tipo cuantitativa-correlacional, en donde se utilizó el cuestionario “Rahim Organizational Conflict Inventory” (ROCI-II).

Además, de pretender identificar el estilo de afrontamiento y gestión del conflicto de carácter interpersonal en los estudiantes de primer curso del Grado en Educación Infantil de la mencionada universidad española; en donde su condición de acceso por primera vez al sistema educativo superior, es considerado de interés la exploración de ese ámbito con la finalidad de mejorar la presente investigación, lográndose obtener una mejor información en la realización del proyecto.

Así mismo, se hace mención de las estrategias preferidas por la población, las cuales son la acomodación, la solución de problemas y el aplazamiento para la resolución del conflicto entre pares, en donde se demuestra la existencia de relaciones de correspondencia entre ellas; en donde la los individuos pertenecientes al sexo femenino obtienen puntajes más altos en los estilos de “integración” y “servilismo”, mientras que aquellos que hacen uso de la “evitación” y el “servilismo”, mantienen la misma distribución que en otras asignaturas.

Por lo cual, la presente investigación permitió la identificación del estilo de afrontamiento y gestión del conflicto interpersonal en los estudiantes corresponde a un trabajo de gran interés, pues se trata de la exploración de ese ámbito con el objetivo de mejorar la calidad de la educación.

De igual manera, se logró demostrar que la población hace uso de estrategias encaminadas a la resolución de problemas en el trabajo cooperativo, mediante el desarrollo de conductas de servilismo y acomodación, con la finalidad de satisfacer el interés del otro; integración y la solución de problemáticas con las que pretenden lograr una aceptada solución para ambas partes; y de aplazamiento y esquivación, con la intención de resolver el problema entre sus pares.

Resolución de conflictos en las aulas: Un análisis desde la investigación-acción

El presente estudio realizado por Pérez, Amador y Vargas (2011), fue motivado por el aumento de comportamientos agresivos y violentos en los centros estudiantiles, que se ha convertido en un fenómeno real en la actualidad, siendo una característica profunda de las transformaciones sociales, y en donde a la escuela como institución socializadora le corresponde contestar a las exigencias de la actual sociedad.

Así mismo, el presente estudio tiene como objetivo conocer los conflictos y conductas violentas existentes en las aulas, así como la formación de los docentes sobre la problemática, mediante la investigación-acción, aplicando técnicas grupales con el objetivo de detectar y resolver las mencionadas conductas, además de la formulación de propuestas de prevención de conductas de carácter conflictivas, favoreciendo así un clima acorde a los procesos educativos y la realización de propuestas específicas que promuevan la educación encaminada a la convivencia.

Por lo cual, se recolectó información proveniente de cuarenta y un instituciones educativas a lo largo y ancho del Reino de España, cuya muestra está conformada por docentes y educandos de primaria y secundaria.

Para ello, se utilizó una perspectiva multi método, mediante la utilización de cuestionarios, discusión y técnicas grupales en un procedimiento de investigación-acción; con la finalidad de generar procesos reflexivos en la práctica cotidiana docente, y detectar y analizar las diferentes conductas conflictivas de los educandos.

Por otro lado, el estudio permitió demostrar que la gran parte de las conductas conflictivas realizadas son de tipo disruptivos e indisciplinados (particularmente producto de la pérdida de interés académico); así como constatar que los procesos formativos en educadores y educandos en la materia y su participación en la búsqueda de estrategias de resolución de conflictos, crea resultados favorables para la totalidad de integrantes de la comunidad educativa.

Negociación para la resolución de conflictos interpersonales en un grupo de alumnos de secundaria

La presente investigación desarrollada por Blattmann y Jung (2003) tenía como finalidad la verificación de la efectividad del programa de negociación para el desarrollo de habilidades en los educandos de secundaria, orientados a la solución de conflictos interpersonales, mediante un estilo de manejo del conflicto; motivados por la importancia de que los centros educativos cuenten con programas que solucionen pacíficamente los conflictos, y para ello se requiere de técnicas acordes a lograrlo, y es por ello que actualmente se fomenta la participación activa de los jóvenes, mediante el desarrollo de la reflexión y la crítica.

Igualmente, la investigación fue cuasiexperimental, mediante un experimento de campo, basándose en la correlación, el cual se efectuó en una situación realista, presentándose manipulación por parte del investigador de una o más variables independientes, las cuales fueron cuidadosamente controladas de acuerdo a la situación, lo cuales se realizaron en una situación natural, permitiendo el estudio de influencias sociales y psicológicas complejas, lo cual fue conveniente para los conflictos educativos; y en donde la muestra fueron tres (3) grupos de 8 educandos de ambos sexos pertenecientes a 3° y 4° grado de secundaria, en donde después de la aplicación del pretest, cada curso se dividió en grupo control y grupo experimental.

Lo anterior, permitió resultados como un incremento significativo de los resultados del cuestionario de comunicación en el grupo experimental, posteriormente de la aplicación del programa; lo cual significa que logró un aporte al mejoramiento de la comunicación en los educandos, mientras que en el grupo de control no hubieron cambios significativos.

Antecedentes nacionales

Percepción y ejecución de la resolución de conflictos en estudiantes con estilo parental equilibrado del Colegio Manuel del Socorro Rodríguez con apoyo de la herramienta Schoology.

La presente tesis llevada a cabo por Arias y López (2016), tenía como objetivo mejorar la percepción y la ejecución de las estrategias orientadas a la resolución de conflictos en educandos que presentan estilo parental equilibrado, los cuales a su vez se encuentran cursando el grado 9° del mencionado plantel educativo, mediante el diseño y aplicación de actividades educativas respaldadas en la herramienta Schoology.

Además, de ser de carácter mixto, producto de la combinación de los dos enfoques, en donde la parte cualitativa corresponde a los grupos focales, mientras la cuantitativa se encuentra representada con lo cuasi experimental; teniéndose en cuenta que los dos tipos de enfoques de investigación presentan características similares relacionadas entre sí, debido a que ambas observan y evalúan los fenómenos, establecen hipótesis producto de la observación y evaluación efectuada, así como demostrar el nivel en que las hipótesis se fundamentan.

Así mismo, su muestra fueron 18 estudiantes matriculados de 9° de la institución, de los cuales 16 presentaban remisión a orientación escolar debido a problemas convivenciales, y 2 sin inconvenientes de convivencia, entre tanto a la totalidad de la muestra se le aplicó una encuesta diseñada con la intención de identificar la forma en que perciben la convivencia escolar; posteriormente se aplica una serie de actividades mediante la utilización de la herramienta Schoology a los estudiantes con dificultad de convivencia, con la finalidad de reforzar habilidades como la asertividad, la comunicación no verbal y la escucha activa.

Lo anterior, permitió un leve aumento en su percepción de la convivencia general, lo cual fue evaluado mediante la aplicación posterior de una encuesta inicial, que evaluaba la percepción.

Por otro lado, la presente tesis permitió la realización de actividades encaminadas a fortalecer las estrategias de resolución de conflictos, logrando un aumento relevante en el progreso de relaciones interpersonales en la población, así como la reducción de eventos de agresión física y verbal; si bien la prioridad eran los estudiantes con inconvenientes de convivencia, se logró aportar en el clima escolar de todo el curso, notándose una considerable reducción de agresiones, en parte al incremento de la capacidad de autorregulación y de la capacidad generadora de estrategias asertivas de resolución de conflictos de carácter interpersonal.

Solución de conflictos interpersonales en adolescentes del grado noveno de la IEM Aurelio Arturo Martínez de la ciudad de Pasto

La presente tesis de grado desarrollada por Janamejoy y Muñoz (2012), tenía como objetivo la determinación del efecto de un programa de habilidades en solución de conflictos interpersonales, fundamentándose en una técnica de resolución de problemas que consta de 17 sesiones de una (1) hora, las cuales se aplicaron durante tres (3) meses del 2012 (marzo, abril y mayo) en la institución educativa.

Además, se fundamentó teóricamente las definiciones de conflicto interpersonal, habilidades en solución de conflictos interpersonales, solución de conflictos interpersonales, conflicto y adolescencia; así mismo, la solución de conflictos interpersonales se profundizó en la técnica de resolución de problemas, basándose en su relevancia como estrategia de intervención clínica, mediante la estructuración de pasos que conducen a apoyar a las personas en encontrar

estrategias de resolución de sus problemas interpersonales, así como su competencia social y disminución del malestar psicológico.

Así mismo, se determinó una muestra de 18 adolescentes pertenecientes a 9º de ese centro educativo, con una metodología de paradigma cuantitativo, utilizando el enfoque empírico analítico, aplicando un diseño cuasiexperimental, y se aplicó un pre y post test con un grupo de control, usándose la prueba PCI-A en ambos episodios evaluadores.

Por otro lado, se obtuvieron resultados, en donde se confirmó la hipótesis de investigación, demostrándose efectos positivos en la población de estudio sobre las habilidades en la solución de conflictos interpersonales.

Contribución a las relaciones interpersonales en el aula de Clase mediadas por las tecnologías de la información y la Comunicación (TIC), en estudiantes de grado sexto de la institución educativa Gonzalo Jiménez de Quesada San Sebastián de Mariquita-(Tolima).

La presente tesis de maestría realizada por Bonilla (2017) tenía como finalidad la indagación referente a los conflictos que se presentan mediante las relaciones interpersonales entre los educandos en los salones de clase, en donde se planteó la convivencia al interior del aula como principal tema, con la intención de estudiar el tema de las relaciones interpersonales, analizándose los valores que puedan estar siendo usados en las aulas de clase; así como el diseño de un plan de solución de la problemática, por medio de las tecnologías de la información y la comunicación - TIC-.

Además, su diseño fue de corte mixto, planteándose la hipótesis mediante una fase heurística, empleándose la observación y la entrevista estructurada como instrumentos de recolección de datos, en donde sus resultados fueron analizados mediante programas estadísticos

como el Atlas Ti y el SPSS; y se determinó una muestra de 30 estudiantes de 6° de la institución educativa, en los cuales el observador haya evidenciado la problemática.

Por otra parte, en los resultados de la presente tesis, se evidenció que los educandos relacionan el término de conflicto escolar con un impedimento que perjudica los procesos convivenciales en el ámbito escolar, y que a su vez está asociado con los prejuicios, el irrespeto, la intolerancia, el acoso escolar, y la agresión de tipo verbal, psicológica y física en el centro educativo.

“Los métodos alternativos de resolución de conflictos -MARC- para el fortalecimiento de educación en derechos humanos: un estudio de caso en los coordinadores de convivencia de las instituciones educativas distritales Arborizadora Baja y San Francisco en la ciudad de Bogotá”

Manzano (2017) realizó la presente tesis de maestría, cuyo objetivo consistió en desarrollar una estrategia enfocada en la resolución de conflictos escolares, con la finalidad de fortalecer la formación de educandos líderes; lo cual fue motivado producto de las manifestaciones de agresividad y violencia evidenciadas en los centros educativos, lo cual afecta negativamente los procesos de aprendizaje.

Para ello utilizó un diseño metodológico en el cual su enfoque fue de tipo cualitativo, mediante cuatro (4) fases flexibles de acuerdo al proceso investigativo, lo cual favoreció la triangulación de los variados orígenes de información, valiéndose de técnicas varias como lo fueron entrevistas, encuesta, diarios de campo y revisión documental; así como identificación conceptual de categorías, lo cual permitió el diseño coherente de la misma, teniéndose en cuentas las condiciones y necesidades comunitarias y de los centros escolares.

Por otro lado, en los resultados se obtuvo que la aplicación del MARC como herramienta, permitió la intervención, conocimiento, superación y participación proactiva, originándose desde los conflictos y vivencias violentas presentes en los centros educativos del estudio; los cuales estuvieron basados en situaciones marcadas por agresiones de diverso tipo, las cuales en la mayoría de las veces involucran a la familia y amigos externos de los educandos.

Mediación docente ante situaciones de conflicto en estudiantes de la IE Mariscal Robledo.

La presente tesis de maestría realizada por Ortiz (2014) cuyo objetivo consistió en el análisis de las mediaciones establecidas por el personal docente de la institución frente a las situaciones de conflicto realizado por los educandos de la básica primaria.

Así mismo, se desarrolló mediante el enfoque cualitativo, diseñándose los objetivos e identificándose las situaciones de conflicto que fueron las agresiones verbales, gestuales, físicas y los daños a pertenencias. En donde también se describieron las manifestaciones de los educandos, las cuales fueron tipificadas basándose en la frecuencia, seleccionándose aquellas que mejor contribuían en los procesos de resolución de los conflictos de los educandos; lo anterior, permitió la tipificación de las mediaciones docentes en normativa, autoritaria, dialogante y auxiliadora las cuales fueron conceptualizadas y discutidas.

Además, se utilizó una muestra de los estudiantes de la básica primaria de la institución, los cuales se encuentran en edades de 7 a 10 años, conformada por cinco (5) estudiantes de cada uno de los dos grupos presentes en cada grado, para un acumulado de 46 educandos; así mismo, se determinó una muestra de docentes conformada por 8 de los 10 educadores presentes en la institución.

Por otra parte, en los resultados se obtuvo que para lograr una mediación efectiva en las situaciones conflictivas, es necesario de un lenguaje claro, respetuoso y contundente por los

educadores al hacer indicaciones, mientras que acciones como pedir el favor y suplicar no son formas de mediación. Además de evidenciar que la familia a perdido su característica de autoridad y por ello los educandos no recurren a ellas al momento de tener una situación conflictiva escolar.

Igualmente, se obtuvo que la mayoría de las situaciones de conflicto más recurrentes son las de maltrato verbal, físico y gestual; además de clasificar las mediaciones efectivas usadas por los docentes, las cuales fueron Dialogante: en donde se mencionan las conciliaciones, seguimiento, acuerdos, apoyo, reflexiones, consejos y compromisos, y las Auxiliadoras: mediante funciones humanizadoras como el apoyo, acompañamiento, protección, seguridad e intervención oportuna en la situación conflictiva).

Antecedentes regionales:

Pedagogía para la convivencia y la paz: transformaciones que experimentan los docentes cuando vivencian la formación para la convivencia y la paz.

El presente antecedente llevado a cabo por Villamizar (2016), se realizó motivado por la prioridad que radica en la educación para la paz y la convivencia en el ámbito de la educación formal, no solo por la situación de conflicto que desafortunadamente afecta a Colombia, sino también por la característica de democracia centrada que tiene la escuela, la cual se enfoca en los derechos humanos y en acciones encaminadas a propiciar las relaciones interpersonales de forma constructiva.

Así mismo, su objetivo consistió en la caracterización de las transformaciones que son asumidas por los docentes a nivel de sus prácticas educativas al abordar la formación para la paz, utilizando la identificación de las actividades pedagógicas a las que recurren en la formación y transformación que se vivencian al momento de enfrentar la formación para la paz.

De igual manera, el estudio logró determinar que las percepciones de los docentes encuestados de unos centros educativos del departamento de Norte de Santander evidencian actitudes positivas por parte de ellos orientados a otorgar herramientas a sus educandos con la intención de que logren el desarrollo de habilidades para la resolución de conflictos, mediante la elaboración de puntos de vista diferentes, así como de decisiones grupales, que permitan una mayor comprensión de la importancia de apoyar a otros y el acatamiento de unas determinadas horas anuales destinadas al servicio comunitario.

Los centros educativos, la familia y la comunidad en general, presentan cada vez más responsabilidades en la formación de individuos competentes en lograr una interacción armoniosa en la solución de conflictos y lograr una pacífica convivencia, más aún al tenerse en cuenta la situación de violencia presente en el país; por lo cual, se necesita de propuestas para la formación y desarrollo de competencias ciudadanas en los educandos de los centros educativos, mediante la generación de programas orientados a la exploración de alternativas para lograr desarrollar y mejorar la calidad de vida de la población y de la comunidad en general.

Por otro lado, el presente estudio fue de enfoque cualitativo, en el cual se utilizó el método etnográfico, por medio de la aplicación de una entrevista profunda, en donde no se determinaron las categorías, sino que se identificaron posteriormente de la primera inmersión de exploración del fenómeno, pero a pesar de ellos, podrían irse modificando mediante el proceso; mientras que el proceso de muestreo fue teórico e intencional.

Además, la técnica utilizada fue la observación no participante y el diario de campo, y la entrevista semiestructurada, mediante un diálogo flexible y coloquial; en donde los análisis de los resultados indican que los educadores presentan una elevada orientación dirigida al ambiente interno que externo en lo que respecta al clima educativo. En donde los educadores entrevistados

indicaron que los horarios les permiten oportunidades de comunicación y relaciones agradables entre educadores-educandos, así como tolerancia a las diferencias; transformaciones relacionadas con la perspectiva, asertividad y escucha activa, lo cual se agrupa en lo que se denomina “neurociencia social”, en la dinámica neurológica de las interacciones humanas.

Además, la presencia de consideración de consecuencias y pensamiento crítico, aunado a la asertividad, permitiendo la comprensión de brindar apoyo a otros, mediante la empatía y el servicio comunitario, favoreciendo así el trabajo en equipo, la responsabilidad social y el pensamiento crítico.

Por otro lado, el estudio permitió determinar que los educadores resaltan que los denominados círculos de violencia son fomentados por los conflictos familiares e interpersonales, en donde se debe abordar mediante la identificación de líderes y el diálogo como instrumento en la resolución de conflictos, lo que se relaciona con la inteligencia social.

Estilos de resolución de conflictos en estudiantes universitarios

El presente artículo realizado por Parra y Jiménez (2016), tuvo como objetivo la identificación de los estilos de resolución de conflictos presentes en los estudiantes de educación superior, mediante la utilización de un enfoque cuantitativo, con un diseño de análisis factorial; además de la aplicación de un cuestionario para la medición de los estilos de resolución de conflictos en una muestra de 1.300 universitarios, como resultado de la investigación denominada: los conflictos y la conflictología política: una propuesta para crear paz en la cultura democrática de Norte de Santander – Colombia”.

Así mismo, en su metodología se utilizó el enfoque cuantitativo, aplicando un diseño de tipo campo, con un nivel correlacional encaminado a caracterizar el objeto de estudio, mediante el

soporte de análisis de tipo descriptivo de tendencias, análisis de asociación, análisis factorial, correlación y de componentes principales; sus resultados fueron analizados estadísticamente mediante la utilización del SPSS versión 22.0 y el N VIVO académico.

Además, su muestra estuvo conformada por 1.300 estudiantes de primer semestre, los cuales estaban matriculados durante el periodo II-2014 en diferentes programas de modalidad presencial pertenecientes a diez centros universitarios de la zona fronteriza Cúcuta-Táchira.

Lo anterior permitió obtener resultados como que la población de estudio logran resolver los conflictos mediante la aplicación de estrategias de evitación, acomodación y compromiso; además de la comprensión de que las relaciones interpersonales deben ser valoradas, teniéndose en cuenta que los conflictos favorecen la creación de espacios culturales y de paz, en donde las problemáticas no se basan simplemente en procesos de aprendizaje.

Marco teórico

En el siguiente apartado se basa en el marco teórico o la perspectiva teórica se integra con las teorías, los enfoques teóricos, estudios y antecedentes en general, que se refieran al problema de investigación. Para elaborar el marco teórico es necesario detectar, obtener y consultar la literatura (documentos) pertinente para el problema de investigación, así como extraer y recopilar la información de interés. La revisión de la literatura puede iniciarse manualmente o acudiendo a bancos de datos y referencias a los que se tenga acceso mediante internet, utilizando palabras clave.

Al recopilar información de referencias es posible extraer una o varias ideas, datos, opiniones, resultados, etcétera. La construcción del marco teórico depende de lo que encontremos en la revisión de la literatura. Hernández, Fernández y Baptista (2014)

Conflicto

El conflicto, teóricamente es definido como la percepción de incompatibilidad de acciones y/o de los objetos buscados por otros u otros grupos, los cuales pueden llevar a que existan sentimientos negativos hacia ellos, conllevando acciones conductuales como lo son la agresión y la evitación de relacionarse y/o interactuar con aquellas personas y/o grupos con los que no se tiene afinidad, pero también se presentan afectaciones de tipo cognitivo, el cual consiste en la realización de juicios, basados en una visión estereotipada de los otros (Estrada, Epuyao, Salinas y Aguilar, 2017).

Sin embargo, no todo es negativo en las situaciones de conflicto, ya que existen los conflictos constructivos, los cuales hacen uso de estrategias de negociación, generando una resolución exitosa de una situación en la que no existía un acuerdo o un mismo punto de vista; éstos tipos de conflictos no influyen negativamente en el desarrollo del adolescente, como sí lo hacen los conflictos destructivos, los cuales se caracterizan por estrategias de retirada y de implicación en el conflicto, presentándose violencia física, verbal y psicológica, lo cual evita que el conflicto se resuelva (Oliva, Romero, Antolín y Parra, 2016)

Igualmente, el conflicto ejerce diferentes funciones en las relaciones interpersonales, entre las que se encuentran: legitimar el poder, buscar acuerdo sobre una situación en la que existen diferentes puntos de vista, satisfacer necesidades psicológicas, y anticiparse, prevenir y solucionar conflictos posteriores; lo cual, mediante un adecuado abordaje, utilizando estrategias de resolución de conflictos, permite un aporte significativo y positivo en el equilibrio de las relaciones

interpersonales, así como en una mejor calidad de las interacciones personales y grupales en una familia, grupo o comunidad (De la Peña y Lozano, 2017).

Además, las conductas conflictivas que se manifiestan en la etapa de la adolescencia, son percibidas hoy en día como una problemática, la cual es objeto de constantes investigaciones, debido a que las acciones violentas realizadas por adolescentes no solo repercuten en el agresor, sino también en su entorno, como lo es la familia, la institución educativa, la víctima y la familia de la víctima, lo anteriormente expuesto es preocupante, debido al aumento que se evidencia en la sociedad con respecto a situaciones conflictivas en que los agresores son los adolescentes; así mismo, si se tiene en cuenta que los centros educativos son espacios en el cual los adolescentes establecen relaciones sociales con sus pares, es relevante estudiar la forma en que ellos interactúan y resuelven sus conflictos en el ámbito escolar, ya sea de forma adaptativa, utilizando la comunicación y la negociación, o por el contrario, de forma disruptiva, en donde la violencia física y racional es empleada (Cuesta, 2017).

Así mismo, en lo que respecta al conflicto en instituciones educativas en el área de estudio, las investigaciones han demostrado que la violencia se presenta de forma física, es decir cuando se presenta por parte del agresor una acción que conlleva un daño a la integridad del agredido, así como verbal, en el cual se realiza una comunicación en la cual no se respetan los derechos del insultado; tanto las acciones violentas físicas y verbales son efectuadas por los estudiantes, y sus víctimas son otros educandos y educadores, las cuales se llevan a cabo a la hora de la salida y en la hora del descanso entre clases, y entre los medios usados para hacer la agresión verbal, se encuentran los medios impresos y los digitales, siendo éste último el usado en los casos de cyberbullying, modalidad de violencia de alto impacto psicológico que conlleva graves consecuencias para la víctima (Gamboa, Ortiz y Muñoz, 2017).

Conflicto interpersonal

El conflicto interpersonal, es conceptualizado teóricamente desde la perspectiva sociocultural constructivista como un elemento fundamental en el desarrollo humano, especialmente en el moral, lo cual es apoyado, teniendo en cuenta el principio de la separación inclusiva, en donde conceptos y fenómenos percibidos como opuestos se transforman en interdependientes y cohabitan; de lo anterior se puede mencionar que existe un componente educativo en las situaciones de conflicto interpersonal, siempre y cuando se presenten tensiones emocionales en la persona que conlleven a realizar acciones cualitativamente diferentes de las usadas, favoreciendo el desarrollo; pero, si por el contrario, sino no se llega a elaborar nuevas acciones, la tensión emocional puede transformarse en malestar emocional, lo cual es generador de acciones negativas (Barrios, 2016).

Así mismo, los conflictos interpersonales son percibidos como complejos, y en la cual su comprensión depende del contexto, es por ello, que la experiencia y actuación respecto a los conflictos interpersonales varían de acuerdo a la persona, por lo cual es recomendable que las investigaciones y procesos de intervención sobre los conflictos interpersonales deben realizar procesos colaborativos y participativos en los que se propicie el aporte de cada uno de los actores de un evento de conflicto interpersonal (Blucker, Aguilar, Grazioso y Gillaspay, 2017)

Igualmente, los conflictos interpersonales se encuentran determinados por las personas que los presentan, y también por la situación contextual en la que se realiza, y en donde los conflictos son definidos como un sistema, y en donde los conflictos presentan ciertas características, como lo son: un desarrollo lineal y previsible, los intercambios del conflicto tienden a escalar, presentan característica de replicación, intercambio conflictual entre los implicados, entre otras (Brandoni, 2017).

Además, los conflictos interpersonales forman parte de la realidad humana, los cuales se originan cuando dos o más personas buscan satisfacer alguna o varias de sus necesidades, las cuales pueden ser de afecto, poder o seguridad, entre otras; pero la diferencia en que un conflicto interpersonal sea un peligro para la integridad de la persona o sea una oportunidad de crecimiento, radica en la forma en que se aborda la solución, y en donde la oportunidad de crecimiento se presenta cuando existe una actitud positiva y constructiva (Hernández, 2017).

Por otra parte, el conflicto presente en los estudiantes de centros educativos de secundaria, está correlacionado con la edad de los estudiantes, siendo así, que se evidencia un bajo nivel de conflicto escolar en lo referente a violencia con pares, violencia digital y violencia con los docentes en educandos que se encuentran en el inicio de la adolescencia (12) años; así como una menor incidencia en disrupción en el aula en educandos de 15 años; por el contrario, los alumnos de 16 años de edad son aquellos que presentan mayor incidencia en violencia con pares, violencia digital y violencia con educadores, es por ello que se menciona que a medida que van aumentando la edad, también lo hace el nivel de violencia; por otro lado, aunque con el aumento de la edad, también lo hace el nivel de violencia, ésta cambia, siendo más de tipo física al inicio de la adolescencia, a ser más verbal e indirecta; en cuanto a la percepción de violencia de acuerdo al tipo de establecimiento educativo, las investigaciones indican que la percepción es mayor en los estatales que en los de carácter privado (Nieto, Pino y Domínguez, 2017).

Resolución de conflictos

Las investigaciones en resolución de conflictos en la etapa de la adolescencia han tenido como resultado una correlación entre bajas puntuaciones en estrategias asertivas cognitivas y varias estrategias agresivas, y las elevadas puntuaciones en conductas antisociales; lo cual guarda relación con la aceptación y justificación de conductas agresivas en adolescentes que presentan estrategias

de resolución de conflictos agresivas, en cambio, las conductas violentas no se encuentran relacionadas con el uso de estrategias cooperativas; así mismo, las conductas empáticas están presentes en aquellos que utilizan estrategias cooperativas, y ausentes en aquellos que utilizan estrategias agresivas; por lo anterior, se puede relacionar que entre mayor uso de estrategias agresivas, se tenderá a presentar conductas antisociales, en cambio, el uso de estrategias positivas y no agresivas no todas las veces conlleva conductas prosociales (Garaigordobil, 2017)

Así mismo, teóricamente, la construcción cognitiva de las estrategias de afrontamiento, están relacionadas con situaciones que presentan un bajo grado de incertidumbre, lo cual favorece al individuo la capacidad de anticipar soluciones exitosas a situaciones que lo requieran, pero éstas capacidades no se facilitan cuando la situación problema conlleva un grado de inesperado o extremo; por lo cual, los individuos frente a éste tipo de situaciones, tienden a ver debilitadas sus capacidades, así como sus capacidades cognitivas y funciones psicológicas, los cuales son predictores de una serie de trastornos, como lo es el trastorno de estrés post traumático (Salgado y Leria, 2018).

Igualmente, en la resolución de conflictos es importante resaltar la conducta prosocial, la cual está relacionada con el establecimiento de conductas voluntarias y empáticas que generan beneficios a terceros, entre éstas conductas se pueden mencionar aquellas que están presentes en la etapa de la adolescencia, como lo es la promoción de la competencia social y académica, las atribuciones académicas internas, la motivación académica, el autoconcepto, la empatía, la responsabilidad social y personal; así como la autoeficacia social (Hernández, Espada y Guillén, 2016).

Según lo anterior, las estrategias de afrontamiento permiten a las personas afrontar y solucionar una situación desafiante, lo cual puede asociarse con la resiliencia, la cual es la

capacidad que tienen las personas para hacer frente a los desafíos que se presentan en la vida, y salir triunfantes de la misma, y en la que hacen presencia diez (10) atributos, en los que se encuentran algunos relacionados con las (estrategias de afrontamiento), como lo son: afrontamiento, actitud positiva, flexibilidad, autoeficacia, optimismo y orientación a la meta; así mismo, la resiliencia está vinculada a la salud de los adolescentes, la cual se relaciona con una mayor capacidad de resiliencia y una menor incidencia en situaciones de victimización (Márquez, Verdugo, Villarreal, Montes y Sigales, 2016).

Además, estudios realizados sobre resolución de conflictos en adolescentes, indican que los escenarios educativos son indispensables en los procesos de cambio de conductas des adaptativas; y en donde se han identificado cuatro factores relevantes en la prevención de eventos violentos como lo es el acoso escolar, como lo es la competencia social, el apoyo de pares, la autoestima y la autoeficacia, los cuales favorecen los procesos de superación de conflictos familiares, y en la prevención de conflictos interpersonales (Rodríguez, Ovejero, Bringas y de la Villa Moral, 2016).

Por otra parte, se han categorizado cuatro tipo de estrategias en resolución de conflictos, como lo son el positivo: caracterizado por acciones que buscan centrarse y solucionar la situación, implicando acciones de compromiso y negociación; implicación en el conflicto: con acciones que conllevan pérdida del autocontrol y acciones agresivas dirigidas a terceros; retirada: en la cual están presentes acciones y actitudes como distanciamiento y el silencio, lo cual genera negación del conflicto por parte de la persona; y conformidad: en la cual son propias acciones y actitudes como no defender la propia opinión y ser demasiado obediente, llevando a la persona a desistir de su punto de vista y a aceptar las condiciones e ideas del otro (Bonache, Ramírez y González, 2016).

Por lo cual, se han realizado estudios con la intención de conocer la forma en que se aplican, así como sus características; y es por ello, que se menciona que la evitación emocional, la negación

y la reacción agresiva, son poco adaptativas, debido a que no buscan solucionar constructivamente la situación problema, sino por el contrario, niegan la realidad del problema y pueden llegar a reaccionar con impulsividad y agresión como mecanismo de disminuir la carga emocional; por otra parte, refugiarse en la religión, la falta de autonomía, la agresión, y evitar la conexión emocional con el problema, así como negarlo, permiten disminuir momentáneamente la reacción emocional, pero pueden llegar a incrementar la presencia de ansiedad-depresión; por el contrario, aquellas estrategias de afrontamiento que aplican procesos analíticos y racionales favorecen la identificación de aspectos positivos del problema, logrando reevaluar el significado de la misma, entre éstas estrategias de afrontamiento se encuentran la solución de problemas y la reevaluación positiva (Hewitt, Juárez, Parada, Guerrero, Romero, Salgado y Vargas, 2016).

Además, las investigaciones exponen que existe una marcada diferencia en los adolescentes según el sexo sobre el uso de las Estrategias de Afrontamiento, en donde las adolescentes presentan un alto puntaje en aquellas Estrategias de Afrontamiento que están orientados a la resolución mediante el cooperativismo, y por ello presentan una mayor empatía, habilidades comunicativas; mientras que los adolescentes varones presentan estrategias de afrontamiento agresivas, y orientadas hacia sí mismos, también exponen que medida que las personas maduran psicológicamente, igual lo hacen sus estrategias de afrontamiento y por ello, la etapa de la adolescencia presenta un cambio en el cual se pasa de usar EA coercitivas a constructivas (Garaigordobil, Machimbarrena y Maganto, 2016).

Adolescencia

La adolescencia, es un periodo del ciclo vital, el cual se define como una transición de la etapa de la niñez a la etapa adulta, el cual se caracteriza por procesos de maduración, en donde se hacen visibles cambios físicos y sociales, así como la presencia de cambios psicológicos, los cuales

pueden iniciar a los 10 o 12 años y finalizar a los 19 o 24 años, según las diferentes fuentes antropológicas, médicas y psicológicas; y es por todos esos cambios, que se presentan en la adolescencia confusiones y crisis de identidad, lo cual se evidencia en cambios en la forma de vestir, inestabilidad emocional, bajo rendimiento escolar, consumo de sustancias psicoactivas, y conflictos con los padres, adulto responsable, docentes y pares, entre otros; por otra parte, un adecuado desarrollo de la etapa de la adolescencia, contribuye en el desarrollo de la identidad, en donde se cambian las características del yo de la niñez, y se adquieren nuevos compromisos y valores (Motos, 2017).

Además, en la etapa de la adolescencia, se desarrolla el auto concepto y la autoestima, los cuales están asociados a la sociabilidad, la adaptabilidad y a la estabilidad emocional, y en donde la autoestima es producto de una autoevaluación global de la misma persona, mientras el auto concepto es producto de las interacciones sociales del individuo en ocho aspectos: las interacciones con amigos íntimos, las capacidades académicas, la percepción de su apariencia física, su nivel de aceptación social, las capacidades deportivas, el comportamiento, el atractivo amoroso, y competencias laborales, y en los cuales la persona adolescente realiza juicios sobre otros y sobre sí misma, de acuerdo a uno o más de los aspectos, así como del contexto en el que se encuentran, presentando sentimientos más positivos en aquellos que otorgan un mayor sentido de relevancia de su *self* (Calero, 2016).

Así mismo, la etapa de la adolescencia es concebida desde el psicoanálisis como una fase del ciclo vital intermedio entre la niñez y la juventud, en la cual se desarrollan cambios trascendentales de tipo físico, psicológico y social en el o la adolescente, éstos cambios conllevan una desarmonía en la persona, la cual está determinada en la mayor parte en la búsqueda de su

autonomía respecto a las figuras de autoridad, y en la elección del objeto sexual; lo cual genera la necesidad de aceptarse y adaptarse a ellas (Fernández, 2016).

Por otra parte, la definición y dimensión psicosocial de la adolescencia ha ido modificándose con el transcurrir del tiempo, especialmente en la última década, lo cual conlleva a que los mismos adolescentes lo modifiquen, dándole una complejidad, pluralidad y desigualdad, es por ello, que diversos autores se refieren a la adolescencia como adolescencias; además en ésta etapa del ciclo vital, se evalúan cambios que pueden favorecer o dificultar procesos sociales y de integración, lo cual está relacionado con los factores dinámicos interpersonales y familiares, los cuales tienen la atribución de alterar las interacciones humanas, llevando a una transformación de las condiciones de vida (Navarro, J., y Pastor, E. (2017).

Finalmente, en la etapa de la adolescencia se presentan altos niveles de agresividad, los cuales se hacen presentes en los espacios educativos, por lo cual, los episodios de violencia en los centros educativos interfieren notablemente en los procesos de desarrollo evolutivo, así como en el de enseñanza de los educandos, lo cual genera en ellos consecuencias negativas para su bienestar físico, psicológico y social, siendo catastróficas cuando se presentan episodios de acoso escolar; por lo anterior, la violencia en la adolescencia es una temática con gran necesidad de investigación y de comprensión por parte de la comunidad investigativa y profesional en la salud y comunidad (Estévez y Jiménez, 2017).

Marco conceptual

Resolución o Negociación

Teniendo en cuenta Flórez (2012, citada por Pereira 2012) indicando la definición de negociación o resolución.

Una definición de negociación nos indica que es el proceso de comunicación que tiene por finalidad influir en el comportamiento de los demás y donde ambas partes lleguen a un acuerdo GANAR-GANAR. La razón para que al final de una negociación ambas partes puedan creer que han ganado es que ni los intereses ni los valores tienen por qué ser opuestos, y es responsabilidad de los negociadores descubrir los puntos complementarios para desarrollar una negociación con el esquema ganar-ganar.

Por lo cual se da por entendido que la negociación es la alternativa para llegar a la resolución de los conflictos y en esta negociación siempre se debe perder y ganar de manera equitativa, para que se logre la satisfacción de las partes, llegando al consenso adecuado para la satisfacción de los requerimiento de cada una de las personas involucradas en el conflicto, la resolución de conflictos interpersonales Zurilla y Nezu (1982 citado por Janameyoi y Muños (2012)) estos autores expone que la resolución de un conflicto se da por medio de una estructura secuencial de uno pasos, como lo es el reconocimiento del motivo del conflicto, el afrontamiento del conflicto, el diálogo, las alternativas de solución con el fin de ayudar al paciente a mejorar la competencia social y disminuir la carga de emociones negativos.

Conflicto

Los seres humanos son seres sociales por naturaleza los cuales están obligados a estar en contacto con los demás lo cual genera diferentes puntos de interés personal, en cuanto a la toma de decisiones lo cual genera un conflicto tanto a nivel social como a nivel personal, el conflicto es algo inherente del ser humano, el conflicto está presente en todo momento de la vida ya que para la toma de decisiones se genera un conflicto en cuanto a que debemos elegir ser, hacer o pensar viéndolo de manera personal y de manera social como me comunico con el otro como expreso mis puntos de vista y como se logra entender las personas que nos rodea, teniendo en cuenta que el contexto de estudio de esta investigación es en ámbito escolar se toma como referente a Fernández, (1999), “En primer lugar la conflictividad escolar toma diferentes formas tales como disrupción, violencia entre iguales, agresiones profesor-alumno, robos...” “Cada tipo de hecho conflictivo exige unas intervenciones diferenciadas que apuntan a tres objetivos básicos: prevención, intervención y resolución del conflicto...” (p. 43)

Incluso la misma autora expone como el conflicto puede transformarse en violencia la cual es expresada de tres formas diferentes las cuales corresponde a: En primer lugar se habla sobre la violencia física la cual generalmente se presenta en forma de peleas y agresiones ya sea únicamente con el cuerpo (puñetazos, punta pies, o cualquier tipo de golpe corporal) o con algún tipo de objeto que cause lesiones personales, segundo la violencia verbal es este tipo de violencia se encuentran la amenazas , los insultos, y las expresiones dañinas, como tercero se tiene la violencia psicológica, en este tipo de violencia a pesar afectar tanto a corto como largo plazo en la vida de los individuos es la cual pasa generalmente desapercibida y esta se compone por los chantajes, las humillaciones, el colocar en ridículo a otro ser, reírse de las falencias de otra persona, sembrar rumores, aislamiento y rechazo. Este tipo de violencia no solo se presenta en los conflictos que se genera de alumno a alumno, sino también de alumno a profesor y de profesor a alumno.

Conflicto interpersonal.

Los conflictos interpersonales según Sala (2006 citado por Janameyoi y Muños (2012)) se pueden definir como “aquellas situaciones donde emergen las dificultades en la comunicación y el entendimiento entre el adolescente con las personas que lo rodean”, los conflictos interpersonales suelen presentar las siguientes características: dificultades con los compañeros, profesores, amigos, hermanos, padres, y autoridades, e incluso en algunos adolescentes suelen presentar conflictos con la pareja y otros familiares, tal como lo expresa Sala los adolescentes se ven enfrentados a todos los diferentes tipos de dificultades razones por las cuales los adolescentes suelen involucrasen en diversos conflictos los cuales no deben ser percibidos de manera negativa si no por el contrario se deben ver como una oportunidad de cambio y aprendizaje persona.

Adolescencia

La adolescencia es un periodo o etapa en el desarrollo de la vida de cada individuo en el cual se suelen presentar constantemente crisis de identidad, pérdida de objetivos, desmotivación personal e incluso etapas de irritación emocional en la cual en ocasiones se observa la pérdida de valores, pero esto se debe a un periodo de crecimiento y desarrollo que le permite al ser humano elaborar su propia identidad. Según Ramón Campos, (2004) en su proyecto nos indica que la Organización Mundial de la Salud la define como “el periodo en el cual el individuo progresa desde la aparición de las características sexuales secundarias hasta la madurez sexual” (p.3). Además de realizar la siguiente cita en la cual no indica las etapas de la adolescencia.

Según Astúa, (1998 citada por Campos 2004) Esta etapa se divide en tres fases las cuales son:

Adolescencia temprana: comprende entre los 10 y 13 años, y se caracteriza por cambios de hábitos y modos de conducta. Cobra importancia singular el grupo de pares, adolescencia media: comprende entre los 13 y 17 años, se caracteriza por un aumento en el enlace e intensidad de los sentimientos y el crecimiento de la importancia del grupo de pares y el rol de grupos y la adolescencia tardía: comprende entre los 17 y 19 años y 11 meses, se caracteriza por el crecimiento de su interés por sus padres y su familia. Existe más tranquilidad en cuanto a su imagen física y los valores de grupo se vuelven menos importantes y se inclinan por la búsqueda de una relación con una persona.

De igual forma la autora expone las diversas generalidades de la adolescencia las cuales se presentan durante las fases diversas etapas por las que transcurre el adolescente en las cuales se presentan, 8 características principales de las cuales se abordaran solo tres las cuales son las que aplican al contexto de resolución de conflictos en adolescentes: (Astúa, citada por Campos (2004))

Primera característica crecimiento y desarrollo: este es una continuación del proceso que comenzó en el momento de la fecundación. En esta etapa la velocidad de crecimiento es muy grande y el proceso de desarrollo adquiere características especiales, como lo son un incremento acelerado en la estatura y el peso y cambios en los tejidos y proporciones del cuerpo. Segunda característica juicio crítico: en la adolescencia se produce una expansión de la capacidad de analizar críticamente el mundo que lo rodea, desarrollar una identidad más amplia y un fundamento más sólido de sus valores, sus pensamientos y afectos.

Y por último el proceso educativo: este proceso inicia en la etapa intrauterina, prosigue durante la infancia con la educación informal realizada dentro de la familia y del entorno social y de la educación formal del periodo escolar, colegial y universitario. Todo esto se convierte en un importante insumo para desarrollar la capacidad de buscar nuevas posibilidades culturales y experimentar diversas fuentes de estimulación sensorial, que le faciliten “integrarse” a la vida y descubrir su propio “yo”. De esta forma, desarrolla nuevas formas de pensamiento que posibilitan una comprensión, más amplia e integradora, de los acontecimientos.

De esta manera según de lo que dice la autora se puede comprender que la etapa de la adolescencia es un periodo que se forma a través de diferentes procesos por los cuales todo ser humano pasa para el desarrollo físico, el desarrollo psicológico y sobre todo para establecer una identidad, esta etapa se presenta de manera individual aunque se deba transcurrir por las misma procesos ya que cada individuo siente, piensa y se desenvuelve de manera diferente.

Marco contextual

En este apartado se ubicara al lector en el contexto en el cual se desarrollara el presente proyecto de investigación siendo este la institución educativa Luis Gabriel castro, ubicado en el barrio Santabárbara Dirección: Calle 19, Carrera. 10 #191, Villa Del Rosario, Norte de Santander el cual limita sobre la calle 20 con las Centros de Integración o Canchas Santabárbara, sobre la carrera decima con la Iglesia San Judas Tadeo y hacia la calle 19y carrera 9 con los habitantes del sector. (Autoría propia)

La siguiente información ha sido tomada de la página oficial de la institución educativa Luis Gabriel Castro, información la cual corresponde respectivamente a: La reseña histórica, la misión, y la visión de la institución educativa Luis Gabriel Castro, página en la cual no muestra la fecha de publicación por lo cual se procede a insertar estas citas después del presente declaración.

Reseña histórica

En el año de 1988 ante la creciente demanda de cupos sin atender para el nivel de Básica Secundaria del municipio de Villa del Rosario; la alcaldía municipal en cabeza del doctor Gonzalo Días Castellanos en calidad de alcalde, y el Concejo Municipal, por acuerdo número 010 de Noviembre 7 de 1988, crea el COLEGIO MUNICIPAL LUIS GABRIEL CASTRO. El colegio inicia sus labores en el año 1989 en la sede de la casa de la cultura, siendo ejercida la rectoría por la licenciada Nelly Arteaga, con una cobertura inicial de tres grupos de grado sexto con 45 estudiantes cada uno y un grupo de grado séptimo con 15 estudiantes. Tres meses más tarde se traslada a la sede del antiguo club Gran colombiano.

En el año 1992, siendo rector el licenciado Arturo Ortiz Arismendi y presidente de la asociación de padres de familia el señor Álvaro Alfonso Melgarejo Méndez, se firma el convenio para el traslado a la sede de la Escuela Santa Bárbara entre el doctor Octavio Martínez Acuña, en calidad de alcalde municipal y el doctor Ruperto Rodríguez Flórez, Secretario de Educación Departamental, siendo su primer director Rafael Francisco Villamizar, Con el fin de ampliar la cobertura hasta el grado 11°, construir una planta física adecuada y favorecer la comunidad de los barrios de la ciudadela de La palmita, se realiza la construcción de 6 aulas más; iniciándose labores en el año de 1993 en la actual sede central. Tres años más tarde, en 1996, gradúa su primera promoción de bachilleres académicos, y desde entonces el colegio ha promocionado más de 1400estudiantes. Por el proceso de fusión implementado a partir de Septiembre de 2002 y ejecutado a partir de Enero de 2003, atiende junto con las sedes San Pedro, La Gran Colombia, Santa Bárbara y primero de Mayo, a un total de 3400 estudiantes, desde el grado Preescolar hasta el grado 11°. Con la gestión realizada por el rector Edgar Orlando Ramírez López (años 2001 y

2002), la sede central amplió planta física caracterizada por la adecuación de las áreas comunitarias, deportivas, administrativas, y en un proceso permanente de crecimiento continuado por los rectores Hemel Hernández Salcedo y Darío Antonio Núñez Muñoz, en el orden del mejoramiento de la calidad y la ampliación de la cobertura.

Desde el año 2009 se hizo articulación y acuerdos con la FESC e integración con el SENA para fortalecer junto con la promoción académica, también la técnica en distintas modalidades que se van incorporando de acuerdo con las prioridades y el contexto. A partir del año 2007 se han construido bloques de aulas en todas las sedes escolares para responder al amplio aumento de matrículas, el último conjunto fue de nueve aulas con batería de baños construido por intermedio de un proyecto de ley 21 en la Sede Central. Desde el año 2007 nuestro PEI, ha venido asimilando e integrando los llamados modelos pedagógicos que inicialmente se llamaron Aceleración del aprendizaje y Transformemos y ahora se denominan A Crecer y Ser Humano, que buscan alfabetizar y promocionar a la población adulta del sector. En estos modelos la Institución Educativa ha graduado 149 estudiantes.

Misión

La Institución Educativa Colegio Luis Gabriel Castro de carácter oficial del Municipio de Villa del Rosario, con un enfoque incluyente en el contexto fronterizo , ofrece los niveles de preescolar, básica primaria, secundaria, media académica y media técnica en Integración con el SENA, articulado a las universidades, al igual que los modelos pedagógicos A Crecer y Ser Humano, fortaleciendo el talento humano en lo comunicacional e investigativo, desarrolla un pensum útil y significativo en lo artístico, cultural, ambiental y deportivo, para desarrollar un proyecto de vida en valores y compromiso social, posibilitando el ingreso del estudiante al sector productivo o a la educación superior.

Visión

El Colegio Luis Gabriel Castro en el 2016, será la primera Institución de la Frontera en Calidad y cobertura, propiciando al estudiante habilidades en el saber investigativo y comunicacional, que le permitan integrarse de manera activa, útil y al sector productivo o a la educación Superior.

Marco legal

La presente investigación está elaborada bajo la debida reglamentación legal, este proyecto de investigación será llevado a cabo en un colegio, en el la cual se trabajara con menores de edad o adolescentes y el trabajo estará guiado por psicólogos, por lo cual se abordara en primera medida la ley 1090 o código deontológico de psicólogo en Colombia el cual indica los deberes y los derechos del psicólogo, la Ley 115 de 1994 o Ley general de educación, por consiguiente pasaremos a abordar la Ley 1098 o Ley de infancia y adolescencia,.

Ley 1090

Ley 1090 de 2006, Por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología, se dicta el Código Deontológico y Bioético y otras disposiciones, la cual regirá la base de este proyecto el cual es creado y llevado a la práctica por el grupo de psicólogos correspondientes que se componen por el psicólogo en formación y el tutor disciplinar y tutor metodológico, tutores los cuales deberán velar por que la ley sea aplicada en este proyecto de investigación en adolescentes de un plantel educativo.

Artículo 14. El profesional en Psicología tiene el deber de informar, a los organismos competentes que corresponda, acerca de violaciones de los derechos humanos, malos tratos o condiciones de reclusión crueles, inhumanas o degradantes de que sea víctima cualquier persona y de los que tuviere conocimiento en el ejercicio de su profesión.

Artículo 15. El profesional en psicología respetará los criterios morales y religiosos de sus usuarios, sin que ello impida su cuestionamiento cuando sea necesario en el curso de la intervención.

Artículo 17. El profesional en sus informes escritos, deberá ser sumamente cauto, prudente y crítico, frente a nociones que fácilmente degeneran en etiquetas de desvaloración discriminatorias del género, raza o condición social.

Artículo 20. Cuando se halle ante intereses personales o institucionales contrapuestos, el profesional realizará su actividad en términos de máxima imparcialidad. La prestación de servicios en una institución no exime de la consideración, respeto y atención a las personas que pueden entrar en conflicto con la institución misma y de las cuales en aquellas ocasiones en que legítimamente proceda, habrá de hacerse valedor ante las autoridades institucionales.

Artículo 21. El profesional de psicología deberá rechazar, llevar a cabo la prestación de sus servicios cuando haya certeza de que puedan ser mal utilizados o utilizados en contra de los legítimos intereses de las personas, los grupos, las instituciones o las comunidades.

Artículo 22. Por ninguna razón se restringirá la libertad de abandonar la intervención y acudir a otro psicólogo o profesional; antes bien, se favorecerá al máximo la capacidad de decisión bien informada del cliente. El profesional puede negarse a llevar a cabo simultáneamente su intervención con otra diferente realizada por otro profesional.

Artículo 23. El profesional está obligado a guardar el secreto profesional en todo aquello que por razones del ejercicio de su profesión haya recibido información.

Artículo 24. Cuando la evaluación o intervención psicológica se produce a petición del propio sujeto de quien el profesional obtiene información, esta sólo puede comunicarse a terceras

personas, con expresa autorización previa del interesado y dentro de los límites de esta autorización.

Artículo 26. Los informes psicológicos realizados a petición de instituciones u organizaciones en general, estarán sometidos al mismo deber y derecho general de confidencialidad antes establecido, quedando tanto el profesional como la correspondiente instancia solicitante obligados a no darles difusión fuera del estricto marco para el que fueron recabados.

Artículo 29. La exposición oral, impresa, audiovisual u otra, de casos clínicos o ilustrativos con fines didácticos o de comunicación o divulgación científica, debe hacerse de modo que no sea posible la identificación de la persona, grupo o institución de que se trata, o en el caso de que el medio utilizado conlleve la posibilidad de identificación del sujeto, será necesario su consentimiento previo y explícito.

Artículo 36. Deberes del psicólogo con las personas objeto de su ejercicio profesional. El psicólogo en relación con las personas objeto de su ejercicio profesional tendrá, además, las siguientes obligaciones, evitar en los resultados de los procesos de evaluación las rotulaciones y diagnósticos definitivos, utilizar únicamente los medios diagnósticos, preventivos, de intervención y los procedimientos debidamente aceptados y reconocidos por comunidades científicas, notificar a las autoridades competentes los casos que comprometan la salud pública, la salud o seguridad del consultante, de su grupo, de la institución o de la sociedad, ser responsable de los procedimientos de intervención que decida utilizar, los cuales registrará en la historia clínica, ficha técnica o archivo profesional con su debido soporte y sustentación, y No practicar intervenciones sin consentimiento autorizado del usuario, o en casos de menores de edad o dependientes, del consentimiento del acudiente.

Artículo 42. El psicólogo cumplirá a cabalidad con los deberes profesionales a que esté obligado en las instituciones en las cuales preste sus servicios, salvo en los casos en que ello comporte la violación de cuales quiera de las disposiciones de la presente ley y demás normas legales vigentes. En esta última eventualidad, así se lo hará saber a su superior jerárquico

Artículo 52. En los casos de menores de edad y personas incapacitadas, el consentimiento respectivo deberá firmarlo el representante legal del participante.

Artículo 56. Todo profesional de la Psicología tiene derecho a la propiedad intelectual sobre los trabajos que elabore en forma individual o colectiva, de acuerdo con los derechos de autor establecidos en Colombia. Estos trabajos podrán ser divulgados o publicados con la debida autorización de los autores.

Artículo 60. El profesional de Psicología que sea investigado por presuntas faltas a la deontología tendrá derecho al debido proceso, de acuerdo con las normas establecidas en las leyes preexistentes al acto que se le impute, con observancia del proceso deontológico y bioético disciplinario previsto en la presente ley, de conformidad con la Constitución Nacional Colombiana y las siguientes normas rectoras: Solo será sancionado el profesional de psicología cuando por acción u omisión, en la práctica de psicología, incurra en faltas a la deontología y bioética contempladas en la presente ley.

Artículo 63. El proceso deontológico y bioético disciplinario profesional se iniciará: De oficio, por queja escrita presentada personalmente ante los Tribunales Bioéticos de Psicología por los sujetos de cuidado, sus representantes o por cualquier otra persona interesada, y por solicitud escrita dirigida al respectivo Tribunal Bioético de Psicología por cualquier entidad pública o privada

Artículo 79. De las sanciones. A juicio del tribunal Nacional Bioético de Psicología y del tribunal Departamental, contra las faltas deontológicas y bioéticas proceden las siguientes sanciones: Amonestación verbal de carácter privado, amonestación escrita de carácter privado, censura escrita de carácter público, y suspensión temporal del ejercicio de la psicología

Ley 115

Ley general de educación de la cual se retoma la educación en los adolescentes o estudiantes de la básica media y superior, reglamentos que los cubren acerca de los deberes y derechos de los estudiantes, además de los deberes y derechos de los docentes y la corresponsabilidad de estado y la sociedad con la educación de los adolescentes para de esta forma prevenir conflictos y en caso de presentarse tener el conocimiento adecuado de la ley que los cubre y los protege

Artículo 1. Objeto de la ley. La educación es un proceso de formación permanente, personal, cultural y social que se fundamenta en una concepción integral de la persona humana, de su dignidad, de sus derechos y de sus deberes. La presente Ley señala las normas generales para regular el Servicio Público de la Educación que cumple una función social acorde con las necesidades e intereses de las personas, de la familia y de la sociedad. Se fundamenta en los principios de la Constitución Política sobre el derecho a la educación que tiene toda persona, en las libertades de enseñanza, aprendizaje, investigación y cátedra y en su carácter de servicio público.

Artículo 4. Calidad y cubrimiento del servicio. Corresponde al Estado, a la sociedad y a la familia velar por la calidad de la educación y promover el acceso al servicio público educativo, y es responsabilidad de la Nación y de las entidades territoriales, garantizar su cubrimiento. El Estado deberá atender en forma permanente los factores que favorecen la calidad y el mejoramiento de la educación; especialmente velará por la cualificación y formación de los educadores, la promoción

docente, los recursos y métodos educativos, la innovación e investigación educativa, la orientación educativa y profesional, la inspección y evaluación del proceso educativo.

Artículo 10. Definición de educación formal. Se entiende por educación formal aquella que se imparte en establecimientos educativos aprobados, en una secuencia regular de ciclos lectivos, con sujeción a pautas curriculares progresivas, y conducente a grados y títulos.

Artículo 87. Reglamento o manual de convivencia. Los establecimientos educativos tendrán un reglamento o manual de convivencia, en el cual se definan los derechos y obligaciones, de los estudiantes. Los padres o tutores y los educandos al firmar la matrícula correspondiente en representación de sus hijos, estarán aceptando el mismo

Artículo 138. Naturaleza y condiciones del establecimiento educativo. Se entiende por establecimiento educativo o institución educativa, toda institución de carácter estatal, privada o de economía solidaria organizada con el fin de prestar el servicio público educativo en los términos fijados por esta Ley.

El establecimiento educativo debe reunir los siguientes requisitos: a) Tener licencia de funcionamiento o reconocimiento de carácter oficial; b) Disponer de una estructura administrativa, una planta física y medios educativos adecuados, y c) Ofrecer un proyecto educativo institucional.

Ley 1098

Código de la Infancia y la Adolescencia Número 1098 de 2006 por el cual se decreta todos los derechos de los niños y adolescentes en este apartado se tome esta ley como referencia en todo lo legal en cuanto a los derechos de educación que tienen los adolescentes y la protección que estos tienen ante la sociedad como del estado derechos los cuales no deben ser vulnerados ni por la

sociedad , ni por la institución educativa y en la misma medida no deben ser vulnerados por el psicólogo el cual llevara seguimiento de este proyecto.

Artículo 3°. Sujetos titulares de derechos. Para todos los efectos de esta ley son sujetos titulares de derechos todas las personas menores de 18 años. Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 34 del Código Civil, se entiende por niño o niña las personas entre los 0 y los 12 años, y por adolescente las personas entre 12 y 18 años de edad.

Artículo 4°. Ámbito de aplicación. El presente código se aplica a todos los niños, las niñas y los adolescentes nacionales o extranjeros que se encuentren en el territorio nacional, a los nacionales que se encuentren fuera del país y a aquellos con doble nacionalidad, cuando una de ellas sea la colombiana.

Artículo 7°. Protección integral. Se entiende por protección integral de los niños, niñas y adolescentes el reconocimiento como sujetos de derechos, la garantía y cumplimiento de los mismos, la prevención de su amenaza o vulneración y la seguridad de su restablecimiento inmediato en desarrollo del principio del interés superior.

Artículo 8°. Interés superior de los niños, las niñas y los adolescentes. Se entiende por interés superior del niño, niña y adolescente, el imperativo que obliga a todas las personas a garantizar la satisfacción integral y simultánea de todos sus Derechos Humanos, que son universales, prevalentes e interdependientes.

Artículo 9. Prevalencia de los derechos. En todo acto, decisión o medida administrativa, judicial o de cualquier naturaleza que deba adoptarse en relación con los niños, las niñas y los adolescentes, prevalecerán los derechos de estos, en especial si existe conflicto entre sus derechos fundamentales con los de cualquier otra persona. En caso de conflicto entre dos o más disposiciones legales,

administrativas o disciplinarias, se aplicará la norma más favorable al interés superior del niño, niña o adolescente.

Artículo 10. Corresponsabilidad. Para los efectos de este código, se entiende por corresponsabilidad, la concurrencia de actores y acciones conducentes a garantizar el ejercicio de los derechos de los niños, las niñas y los adolescentes. La familia, la sociedad y el Estado son corresponsables en su atención, cuidado y protección.

Artículo 11. Exigibilidad de los derechos. Salvo las normas procesales sobre legitimidad en la causa para incoar las acciones judiciales o procedimientos administrativos a favor de los menores de edad, cualquier persona puede exigir de la autoridad competente el cumplimiento y el restablecimiento de los derechos de los niños, las niñas y los adolescentes. El Estado en cabeza de todos y cada uno de sus agentes tiene la responsabilidad inexcusable de actuar oportunamente para garantizar la realización, protección y el restablecimiento de los derechos de los niños, las niñas y los adolescentes.

Artículo 17. Derecho a la vida y a la calidad de vida y a un ambiente sano. Los niños, las niñas y los adolescentes tienen derecho a la vida, a una buena calidad de vida y a un ambiente sano en condiciones de dignidad y goce de todos sus derechos en forma prevalente.

La calidad de vida es esencial para su desarrollo integral acorde con la dignidad de ser humano. Este derecho supone la generación de condiciones que les aseguren desde la concepción cuidado, protección, alimentación nutritiva y equilibrada, acceso a los servicios de salud, educación, vestuario adecuado, recreación y vivienda segura dotada de servicios públicos esenciales en un ambiente sano. El artículo 17 es tomado por la relevancia de que todo menor de edad tiene derecho a la educación.

Artículo 18. Derecho a la integridad personal. Los niños, las niñas y los adolescentes tienen derecho a ser protegidos contra todas las acciones o conductas que causen muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico. En especial, tienen derecho a la protección contra el maltrato y los abusos de toda índole por parte de sus padres, de sus representantes legales, de las personas responsables de su cuidado y de los miembros de su grupo familiar, escolar y comunitario. Para los efectos de este Código, se entiende por maltrato infantil toda forma de perjuicio, castigo, humillación o abuso físico o psicológico, descuido, omisión o trato negligente, malos tratos o explotación sexual, incluidos los actos sexuales abusivos y la violación y en general toda forma de violencia o agresión sobre el niño, la niña o el adolescente por parte de sus padres, representantes legales o cualquier otra persona.

Artículo 19. Derecho a la rehabilitación y la resocialización. Los niños, las niñas y los adolescentes que hayan cometido una infracción a la ley tienen derecho a la rehabilitación y resocialización, mediante planes y programas garantizados por el Estado e implementados por las instituciones y organizaciones que este determine en desarrollo de las correspondientes políticas públicas.

Artículo 32. Derecho de asociación y reunión. Los niños, las niñas y los adolescentes tienen derecho de reunión y asociación con fines sociales, culturales, deportivos, recreativos, religiosos, políticos o de cualquier otra índole, sin más limitación que las que imponen la ley, las buenas costumbres, la salubridad física o mental y el bienestar del menor. Este derecho comprende especialmente el de formar parte de asociaciones, inclusive de sus órganos directivos, y el de promover y constituir asociaciones conformadas por niños, las niñas y los adolescentes.

Artículo 40. Obligaciones de la sociedad. En cumplimiento de los principios de corresponsabilidad y solidaridad, las organizaciones de la sociedad civil, las asociaciones, las

empresas, el comercio organizado, los gremios económicos y demás personas jurídicas, así como las personas naturales, tienen la obligación y la responsabilidad de tomar parte activa en el logro de la vigencia efectiva de los derechos y garantías de los niños, las niñas y los adolescentes. En este sentido, deberán: Conocer, respetar y promover estos derechos y su carácter prevalente, responder con acciones que procuren la protección inmediata ante situaciones que amenacen o menoscaben estos derechos, participar activamente en la formulación, gestión, evaluación, seguimiento y control de las políticas públicas relacionadas con la infancia y la adolescencia, dar aviso o denunciar por cualquier medio, los delitos o las acciones que los vulneren o amenacen, colaborar con las autoridades en la aplicación de las disposiciones de la presente ley, las demás acciones que sean necesarias para asegurar el ejercicio de los derechos de los niños, las niñas y los adolescentes.

Artículo 41. Obligaciones del Estado. El Estado es el contexto institucional en el desarrollo integral de los niños, las niñas y los adolescentes. En cumplimiento de sus funciones en los niveles nacional, departamental, distrital y municipal deberá: Garantizar las condiciones para que los niños, las niñas desde su nacimiento, tengan acceso a una educación idónea y de calidad, bien sea en instituciones educativas cercanas a su vivienda, o mediante la utilización de tecnologías que garanticen dicho acceso, tanto en los entornos rurales como urbanos, asegurar los medios y condiciones que les garanticen la permanencia en el sistema educativo y el cumplimiento de su ciclo completo de formación, garantizar un ambiente escolar respetuoso de la dignidad y los Derechos Humanos de los niños, las niñas y los adolescentes y desarrollar programas de formación de maestros para la promoción del buen trato, erradicar del sistema educativo las prácticas pedagógicas discriminatorias o excluyentes y las sanciones que conlleven maltrato, o menoscabo de la dignidad o integridad física, psicológica o moral de los niños, las niñas y los adolescentes.

Atender las necesidades educativas específicas de los niños, las niñas y los adolescentes con discapacidad, con capacidades excepcionales y en situaciones de emergencia, garantizar la etno-educación para los niños, las niñas y los adolescentes indígenas y de otros grupos étnicos de conformidad con la Constitución Política y la ley que regule la materia, diseñar y aplicar estrategias para la prevención y el control de la deserción escolar y para evitar la expulsión de los niños, las niñas y los adolescentes del sistema educativo, fomentar el deporte, la recreación y las actividades de supervivencia, y facilitar los materiales y útiles necesarios para su práctica regular y continuada, fomentar la participación en la vida cultural y en las artes, la creatividad y producción artística, científica y tecnológica de niños, niñas y adolescentes y consagrar recursos especiales para esto.

Artículo 42. Obligaciones especiales de las instituciones educativas. Para cumplir con su misión las instituciones educativas tendrán entre otras las siguientes obligaciones: primero facilitar el acceso de los niños, niñas y adolescentes al sistema educativo y garantizar su permanencia, brindar una educación pertinente y de calidad, respetar en toda circunstancia la dignidad de los miembros de la comunidad educativa, facilitar la participación de los estudiantes en la gestión académica del centro educativo, abrir espacios de comunicación con los padres de familia para el seguimiento del proceso educativo y propiciar la democracia en las relaciones dentro de la comunidad educativa, organizar programas de nivelación de los niños y niñas que presenten dificultades de aprendizaje o estén retrasados en el ciclo escolar y establecer programas de orientación psicopedagógica y psicológica, respetar, permitir y fomentar la expresión y el conocimiento de las diversas culturas nacionales y extranjeras y organizar actividades culturales extracurriculares con la comunidad educativa para tal fin.

Estimular las manifestaciones e inclinaciones culturales de los niños, niñas y adolescentes, y promover su producción artística, científica y tecnológica, garantizar la utilización de los medios

tecnológicos de acceso y difusión de la cultura y dotar al establecimiento de una biblioteca adecuada, organizar actividades conducentes al conocimiento, respeto y conservación del patrimonio ambiental, cultural, arquitectónico y arqueológico nacional, fomentar el estudio de idiomas nacionales y extranjeros y de lenguajes especiales, evitar cualquier conducta discriminatoria por razones de sexo, etnia, credo, condición socio-económica o cualquier otra que afecte el ejercicio de sus derechos.

Artículo 43. Obligación ética fundamental de los establecimientos educativos. Las instituciones de educación primaria y secundaria, públicas y privadas, tendrán la obligación fundamental de garantizar a los niños, niñas y adolescentes el pleno respeto a su dignidad, vida, integridad física y moral dentro de la convivencia escolar. Para tal efecto, deberán: Formar a los niños, niñas y adolescentes en el respeto por los valores fundamentales de la dignidad humana, los Derechos Humanos, la aceptación, la tolerancia hacia las diferencias entre personas. Para ello deberán inculcar un trato respetuoso y considerado hacia los demás, especialmente hacia quienes presentan discapacidades, especial vulnerabilidad o capacidades sobresalientes, proteger eficazmente a los niños, niñas y adolescentes contra toda forma de maltrato, agresión física o psicológica, humillación, discriminación o burla de parte de los demás compañeros y de los profesores, establecer en sus reglamentos los mecanismos adecuados de carácter disuasivo, correctivo y reeducativo para impedir la agresión física o psicológica, los comportamientos de burla, desprecio y humillación hacia niños y adolescentes con dificultades en el aprendizaje, en el lenguaje o hacia niños y adolescentes con capacidades sobresalientes o especiales.

Artículo 44. Obligaciones complementarias de las instituciones educativas. Los directivos y docentes de los establecimientos académicos y la comunidad educativa en general pondrán en marcha mecanismos para: Comprobar la inscripción del registro civil de nacimiento, establecer la

detección oportuna y el apoyo y la orientación en casos de malnutrición, maltrato, abandono, abuso sexual, violencia intrafamiliar, y explotación económica y laboral, las formas contemporáneas de servidumbre y esclavitud, incluidas las peores formas de trabajo infantil, comprobar la afiliación de los estudiantes a un régimen de salud, garantizar a los niños, niñas y adolescentes el pleno respeto a su dignidad, vida, integridad física y moral dentro de la convivencia escolar,

Proteger eficazmente a los niños, niñas y adolescentes contra toda forma de maltrato, agresión física o psicológica, humillación, discriminación o burla de parte de los demás compañeros o profesores, establecer en sus reglamentos los mecanismos adecuados de carácter disuasivo, correctivo y reeducativo para impedir la agresión física o psicológica, los comportamientos de burla, desprecio y humillación hacia los niños, niñas y adolescentes con dificultades de aprendizaje, en el lenguaje o hacia niños o adolescentes con capacidades sobresalientes o especiales, prevenir el tráfico y consumo de todo tipo de sustancias psicoactivas que producen dependencia dentro de las instalaciones educativas y solicitar a las autoridades competentes acciones efectivas contra el tráfico, venta y consumo alrededor de las instalaciones educativas, coordinar los apoyos pedagógicos, terapéuticos y tecnológicos necesarios para el acceso y la integración educativa del niño, niña o adolescente con discapacidad, reportar a las autoridades competentes, las situaciones de abuso, maltrato o peores formas de trabajo infantil detectadas en niños, niñas y adolescentes, orientar a la comunidad educativa para la formación en la salud sexual y reproductiva y la vida en pareja.

Artículo 45. Prohibición de sanciones crueles, humillantes o degradantes, los directores y educadores de los centros públicos o privados de educación formal, no formal e informal, no podrán imponer sanciones que conlleven maltrato físico o psicológico de los estudiantes a su cargo, o

adoptar medidas que de alguna manera afecten su dignidad, así mismo, queda prohibida su inclusión bajo cualquier modalidad, en los manuales de convivencia escolar.

6. Metodología

Paradigma de la investigación

Como prioridad se debe establecer que es un paradigma el cual según Thomas Kuhn (1962, citado por Corbetta, 2007) dice que un paradigma:

Es una perspectiva teórica común y reconocida por los científicos de una disciplina concreta basadas en logros que preceden a la propia disciplina, que dirigen la investigación mediante: la identificación y la elección de los hechos relevantes a estudiar, la formulación de hipótesis para explicar el fenómeno observado y la preparación de las técnicas de investigación empíricas necesarias.

Como lo explica el autor un paradigma es una teoría reconocida y aprobada por un grupo de expertos en el ámbito de la ciencia, más hay que tener en cuenta que los paradigmas se presentan en diferentes ámbitos, como los paradigmas aceptados culturalmente o creencias culturales los cuales han sido legendarios y duraderos a través de diferentes generaciones estos paradigmas se acaban solo con el surgimiento de una teoría la cual sea aceptada y apoyada socialmente.

Este proyecto de investigación se basó en el *paradigma interpretativo* el cual surge como una alternativa al paradigma racionalista debido a las diversas problemáticas que se presentan en el ámbito social como los diferentes tipos de pensamiento, las diversas formas de actuar, la comunicación y los lazos relacionales de los seres humanos, lo cual genera variados

cuestionamientos y la creación de restricciones generando mayores problemáticas o conflictos sociales, los cuales no se pueden ser explicados o comprendidos desde el enfoque cuantitativo, este paradigma tiene una base epistemológica construccionista que nos lleva a aceptar que los seres humanos no descubren el conocimiento, sino que lo construyen Schwandt, (2000 citado por Martínez en el (2013)) “Elaboramos conceptos, modelos y esquemas para dar sentido a la experiencia, y constantemente comprobamos y modificamos estas construcciones a la luz de nuevas experiencias. Por lo tanto, existe una ineludible dimensión histórica y sociocultural en esta construcción”.

Por lo tanto la base epistemológica de este paradigma surge en la construcción del conocimiento la persona aprende por medio de su interacción con el mundo físico, social y cultural en el que está inmerso dando como resultado un conocimiento creado por medio de un trabajo intelectual personal además del resultado de las vivencias del individuo durante todo su ciclo de vida, por lo cual este paradigma pertenece únicamente al enfoque cualitativo como la interpretación de las experiencias personales vividas por cada individuo y su estudio de forma detallado y comprensiva teniendo como fin generar un conocimiento universal basado en las diferencias individuales ya sea de un ser humano, de un grupo de ellos, de una comunidad o diversas comunidades interpretando de manera subjetiva todo conocimiento recolectado por medio de los diferentes instrumentos.

Enfoque de investigación.

Esta investigación se realiza bajo el enfoque cualitativo, el presente enfoque le dio origen el autor Max Weber (1864 citado Hernández, Fernández y Baptista, 2014) en su libro Metodología de la investigación Sexta edición:

Weber fue quien introdujo el término *verstehen* (en alemán, “entender”), reconociendo que además de la descripción y medición de variables sociales, deben considerarse los significados subjetivos y la comprensión del contexto en el que ocurre el fenómeno. Weber propuso un método híbrido, con herramientas como los tipos ideales, en el que los estudios no sean únicamente de variables macro-sociales, sino de instancias individuales. Por ejemplo, no podemos definir y seleccionar la muestra si aún no hemos establecido las hipótesis. Tampoco es posible recolectar o analizar datos si previamente no hemos desarrollado el diseño o no hemos definido la muestra. (p.4 y 6).

Según los autores indican que la investigación cualitativa tiene su enfoque en comprender los fenómenos, estudiados desde la representación de los participantes en un ambiente natural, dentro del contexto de la población, el enfoque cualitativo se escoge cuando el objetivo es explorar la forma en que las personas o participantes perciben y experimentan los estímulos o fenómenos que los rodea, enfocándose en los puntos de vista, interpretaciones y significados. (p.358)

El autor en su libro nos indica que el enfoque cualitativo en investigación, es un enfoque abierto, el cual se va enfocando de acuerdo al desarrollo de la investigación de manera paulatina por lo cual son investigaciones expansivas, este tipo de enfoque no es direccionado desde su inicio, tiene la revisión literaria como un auxilio, referencia o guía sobre el proceso debido a que este se

adecua al contexto y a la institución, este tipo de enfoque puede ser aplicado un número menor de casos con el objetivo de trabajar hasta comprender el fenómeno y responder al planteamiento, se debe dar entendimiento de los fenómenos tanto de manera pasado como presentes además de forma interna como externa, está orientado a aprender acerca de las experiencias vividas y desde el pensamiento personal o el punto de vista de los individuos trabajando de manera subjetiva con los participantes o sujetos de estudio además se tiene en cuenta que en el enfoque cualitativo aunque se planten hipótesis antes de ingresar al campo, estas generalmente pueden llegar a cambiar al entrar en contacto con la población y el contexto.

Diseño de investigación

La presente investigación se llevara a cabo a través diseño fenomenológico, siendo de gran importancia definir a la fenomenología es una filosofía, un enfoque y un diseño de investigación. Su origen se remonta al matemático Edmund Husserl, en la cual según los autores, en la fenomenología los investigadores trabajan directamente las unidades o declaraciones de los participantes y sus vivencias. En este diseño de investigación el investigador produce una explicación general de la teoría respecto a un fenómeno, y en lugar de generar un modelo a partir de ellas, se explora, describe y se comprende lo que los individuos tienen en común de acuerdo con sus experiencias con un determinado fenómeno estableciendo las categorías que comparten en relación a éste, proceso el cual se aplica a un contexto específico, en el caso del presente proyecto esta contextualización temática se realiza como guía de introducción sobre el proyecto a la población , captando la información que los participantes refieran desde la perspectiva individual, las teorías que surgen a partir de este diseño deben basarse o derivarse de los datos recolectados en el campo .

El presente diseño fue elegido debido a que la investigación se lleva a cabo en una población delimitada y se basa en las experiencias de los adolescentes ante la resolución de conflictos interpersonales, se busca dar una definición acerca de este fenómeno, y la identificación de las diversas estrategias de resolución con el fin de explorar, describir y comprender las experiencias de las personas con respecto a un fenómeno como un nuevo conocimiento para finalmente desarrollar una descripción compartida de la esencia de la experiencia para todos los participantes lo que vivenciaron y de qué forma lo hicieron, según Shattell, McAllister, Hogan y ftomas (2006, citado por Hernández, et al (2014).

En este proceso Primero, se identifica el fenómeno y luego se recopilan datos de las personas que lo han experimentado, para finalmente desarrollar una descripción compartida de la esencia de la experiencia para todos los participantes para llevar a cabo lo indicado puede utilizarse como herramientas de recolección de la información desde la observación y entrevistas estructuradas ya que el diseño fenomenológico se fundamenta en las siguientes premisas: •Se pretende describir y entender los fenómenos desde el punto de vista de cada participante y desde la perspectiva construida colectivamente. • Se basa en el análisis de discursos y temas, así como en la búsqueda de sus posibles significados. •El investigador confía en la intuición, imaginación y en las estructuras universales para lograr aprender la experiencia de los participantes.

La fenomenología se divide en la fenomenología hermenéutica y fenomenología empírica, trascendental o psicológica. La primera se concentra en la interpretación de la experiencia humana y los “textos” de la vida. No sigue reglas específicas, pero considera que es producto de la interacción dinámica entre las siguientes actividades de indagación: a) definir un fenómeno o problema de investigación (una preocupación constante para el investigador), b) estudiarlo y reflexionar sobre éste, c) descubrir categorías y temas esenciales del fenómeno (lo que constituye

la naturaleza de la experiencia), d) describirlo y e) interpretarlo (mediando diferentes significados aportados por los participantes) y la fenomenología empírica se enfoca menos en la interpretación del investigador y más en describir las experiencias de los participantes.

En la fenomenología, el investigador presenta las categorías, las cuales y de acuerdo con los resultados, pueden ser vinculadas entre sí (relacionándose en secuencia o simplemente asociándose). Categorías que emergen de la perspectiva de los participantes. Para minimizar los sesgos del investigador, sugieren describir las experiencias junto con los participantes y utilizar al menos dos instrumentos Creswell et al. (2007, Citado por Hernández, et al (2014).)

Población y Muestra o informantes claves

Población

La población son los sujetos que están inmersos en un contexto delimitado y cumplen con los criterios que requiere la investigación, además son los sujetos que se van a estudiar y de la cual se van a generalizar los resultados “una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (Lepkowski, 2008 citado por Hernández et al (2014) p. 174). Por lo tanto la población es el número general de sujetos a estudiar, en el desarrollo de esta investigación la población está conformada por Adolescentes que cursan los grados sexto, séptimo, octavo, noveno, decimo, undécimo, del Colegio Luis Gabriel Castro, del municipio de villa del rosario, departamento de Norte de Santander, en Colombia.

Muestra

Una vez se hace la inmersión inicial y el investigador se sumerge en el contexto se define la muestra inicial o muestra tentativa la cual se elige de la población delimitada. Teniendo en cuenta los

referentes metodológicos de la presente investigación Hernández Fernández y Baptista (2014) se define la muestra como “grupo de personas, eventos, sucesos, comunidades, etc., sobre el cual se habrán de recolectar La información, sin que necesariamente sea estadísticamente representativo del universo o población que se estudia.” (P. 384). La investigación se desarrolla a través de una *muestra de participantes voluntarios* los cuales acceden a participar de manera voluntaria al estudio que profundiza acerca de la resolución de conflictos, tamaño de la muestra es de veintitrés (23) participantes del grado noveno (9^a) del Colegio Luis Gabriel Castro en Villa Rosario

Criterios de Inclusión.

Estudiantes del Colegio Luis Gabriel Castro en el municipio de Villa Rosario, que cursen grado noveno (9^a) y que su anterior año escolar haya sido en la presente institución educativa.

Criterios de Exclusión.

Adolescentes que sufran alguna enfermedad mental y/o discapacidad motora.

Estudiantes que no pertenezcan al grado noveno

Discapacidad Auditiva.

Jóvenes que no estudien en el Colegio Luis Gabriel Castro en Villa del Rosario

Adolescentes con discapacidad visual.

Técnicas e instrumentos de recolección de información

Para el desarrollo de la investigación la recolección de información es fundamental y se da de manera paralela y simultánea con el desarrollo de la investigación buscando obtener información

la cual surge de los testimonios expresados por los participantes dentro del campo, los cuales dentro del área de la psicología se remite a las personas o comunidades que participan en el proceso de la investigación, los procesos de profundización de los conceptos, se da por medio de las percepciones, imágenes mentales, creencias, emociones, interacciones pensamientos, experiencias y vivencias manifestadas a través del lenguaje ya sea verbal o corporal, se recolectan con el objetivo de analizarlos y comprenderlos y así responder a las preguntas de esta investigación y general conocimiento.

La recolección de datos de esta investigación se llevara a cabo a través de tres instrumentos de recolección los cuales son respectivamente observación participativa moderada, entrevista estructurada, grupos de enfoque, términos los cuales se han definido en base a los referentes mencionados anteriormente los cuales son la base para la elaboración de la metodología de esta investigación, Roberto Hernández Carlos Fernández, Pilar Baptista (2014) con su libro de Metodología de la investigación sexta edición:

Entrevista Estructurada

La entrevista Hernández et al, autores metodológicos de la presente investigación define la entrevista como, una reunión para dialogar e intercambiar información entre una persona con la cual se al entrevistador y otra refiriéndose al entrevistado u otras cuando se realiza con diversos participantes o entrevistados, la técnica de recolección utilizada es la entrevista estructurada en la cual lo entrevistadores se basan de una guía de preguntas específicas y en un orden establecido, las entrevistas cualitativa no definen el principio o el final ni determina un tiempo específico, ya que este tipo de entrevista es flexible, se efectúa bajo un clima más amistoso adecuando la respuesta de la entrevista según el entrevistado, basando su investigación en sentido anecdótico o desde la experiencia y conocimiento del participante, con el objetivo de transformar las experiencias

personales, y creencias, en un documento objetivo y confiable a través de la redacción de dichas experiencias .

Criterios de análisis de la información

El análisis de los datos cualitativos según los autores se da al igual que en la recolección estos de manera simultánea conforme al desarrollo de la investigación, el análisis cualitativo no es uniforme ya que cada estudio requiere de un esquema diferente e individual, el análisis de la información consiste en que se recogen los datos no estructurados y se les proporciona una estructura a pesar de que los datos son demasiado variados, pero se resumen en observaciones del investigador y narraciones de los participantes, y se suelen presentar de manera escrita por medio de documentos, cartas, formatos de entrevista, audios, grabaciones visuales como videos, el análisis cualitativo se desarrolla con los propósitos de: describir las experiencias de los participantes según su óptica, lenguaje y expresiones, explorar los datos, comprender en profundidad el contexto que rodea a los datos, reconstruir hechos e historias, descubrir los temas, categorías, y conceptos presentes en los datos imponerles una estructura (organizándolos en unidades y categorías), dando una descripción o explicación al fenómeno desde las experiencias personales de los participantes como lo sustenta el diseño fenomenológico en investigación.

Se da por medio de Análisis detallado de los datos según los autores mencionan que este se da según el diseño de investigación, en el caso del diseño de investigación fenomenológico se tiene en cuenta que los hallazgos de forma particular para cada participante con el objetivo específico es descubrir el significado de un fenómeno . Se trata de un proceso no lineal basado en la comprensión, proceso el cual resulta sumamente iterativo debido a que en ocasiones es necesario

retornar al campo por más información a través de entrevistas, aplicadas mediante nuevas sesiones.

La organización de los datos y la información, así como revisión del material y preparación de los datos para el análisis detallado, se debe realizar de manera muy organizada debido a la cantidad de documentos e información recolectada, en el caso de los textos o registro escritos como lo es el formato de entrevista estructurada (Anexo 2), la cual fue analizada a través de la Matriz de triangulación por participantes de manera artesanal debido a que no se utilizó ningún programa validado o medio tecnológico para su realización

7. Análisis de resultado

Matriz de triangulación

Instrumento	Categoría	Pregunta	Respuesta	Observación
Entrevista estructurada	Conflicto	<p>1¿Desde su punto de vista que es un conflicto?</p>	<p>P1 “Cuando alguna persona tiene algún problema con otra persona”.</p> <p>P2“. Una riña, un problema entre personas, dos o más personas”</p> <p>P3. “Para mí es un conjunto de dos personas que empiezan a discutir y a gritarse entre sí para formar un alboroto”</p> <p>P4. “ Es cuando hay problemas en un hogar, en la calle o en cualquier lugar”</p> <p>P5“. Cuando unas personas se agreden verbal y físicamente.”</p> <p>P6. “es un problema que tienen dos o más personas verbal o físicamente”</p> <p>P7. “tener problemas con una persona igual de mal genio.”</p> <p>P8. “es un lío, discusión que ocurre entre dos personas o más, por no estar de acuerdo en algo o algún problema que tuvieron”</p> <p>P9. “los problemas o discusiones con las que nos podamos encontrar”</p> <p>P10“es teniendo problemas entre dos personas que se discuten por una mala intención u ofensiva.</p> <p>P11“es una situación en la cual 2 o más personas con intereses entre confrontación”</p> <p>P12“es una pelea entre dos personas”</p> <p>P13“ es un altercado que se da entre dos personas o más que no están de acuerdo en una opinión, ley, crítica, etc.”</p> <p>P14.“ un conflicto es cuando hay guerra entre dos o más personas, esto se presenta cuando hay desacuerdos y no los solucionan dialogando”</p>	<p>Observación</p> <p>Durante la aplicación de la entrevista se logró observar como los estudiantes se retroalimentaban para dar una respuesta, coherente desde el punto de vista personal de cada uno de ellos, pues al no conocer la respuesta se apoyaban por medio de preguntas primordialmente con sus compañeros y enseguida con los moderadores como, estrategia de solución definiendo el conflicto como problemas, se logra observar que utilizan la estrategia que ellos nombran como la ayuda de un tercero en primera medida</p>

		<p>2. ¿Describa los tipos de conflictos que conozca ?</p>	<p>P15. “ una riña, discusión y problema” P16. “es aquello donde una persona no se siente bien con su alrededor, no se siente que encaje donde todo mundo lo odia y todos se burlan como el bullying” P17. “es problema, discusiones entre 2 personas o más, peleas sin importancia, como <i>bullying</i> un problema personal” P18. “una pelea, lucha o discusión entre dos o más personas” P19. “ discusión entre más personas” P20. “ es una situación que 3 o más personas con interés realizan una breve discusión.” P21. “un conflicto es un problema personal que es de dos personas, como <i>bullying</i> o algo así.” P22. “pues el conflicto se dice contra las peleas, es para comprender entre el aprendizaje contra el estudio.” P23. “es una pelea o discusión que puede suceder como física o verbalmente entre dos personas o más.”</p> <p>P1.” Familiar, social, interpersonal, educativas” P2. “social: son aquellos conflictos que nos buscamos u ocasionamos en la calle. Interfamiliar: problemas entre tíos, tías, primos o primas. Familiar: problemas con los padres o hermanos” P3.” intrafamiliar: que es cuando hay problemas entre los padres y los hijos. Social: cuando hay problemas o discusiones entre vecinos o gente que no se conozcan” P4. “ Las peleas, guerras, las agresiones de una persona a otra” P5. “psicológico, verbal, físicamente” P6. "Personal, familiar, estudiantil” P7"el personal, el conflicto social, interpersonal y familiar” P8"personal: problemas que tienen entre ellos mismos. Interpersonal: problemas con otra persona, de cualquier sexo. Social: con un grupo de personas”</p>	<p>para dar solución a los problemas.</p> <p>Además los educandos definen diversas clases de conflictos los cuales corresponden a, el conflicto familiar el cual se presenta cuando hay problemas dentro del hogar o cualquier otro familiar por lo cual se suele generar desconfianza,</p>
--	--	---	---	---

			<p>P9"personal, interpersonal, social y familiar"</p> <p>P10"agresión, malas palabras, bullying, ofensas agresivas"</p> <p>P11"social: se refiere a una forma de conflicto generalizado entre grupos sociales. Intragrupal: el sentido de pertenencia al grupo inclina a los miembros a establecer un juicio. Intrafamiliar: la manera de afrontar los conflictos, recurriendo a la fuerza. Interpersonal."</p> <p>P12"conflicto social, conflicto económico, conflicto personal"</p> <p>P13"personal, interpersonal, social y familiar"</p> <p>P14"el personal, el conflicto social, el conflicto familiar y el conflicto interpersonal"</p> <p>P15"social, interpersonal y familiar"</p> <p>P16"social: pelear con todo el mundo, que no se siente bien haciendo amigos. Familiar: cuando no hay confianza y muchos problemas. Interpersonal: se siente mal así mismo y se odia como es"</p> <p>P17"sociales: es cuando discutimos con la comunidad o algo así. Familiar: pelear con voz en alto. Interpersonal: cosas que son conflictivas para nuestro entorno o vida"</p> <p>P18"personal: problemas con uno mismo. Conflictos materiales: diferencia de interés de un beneficio material o cuantificable"</p> <p>P19"personal: problemas con uno mismo. Material: diferencia de interés de un beneficio material"</p> <p>P20"social: peleas en comunidad. Familiar: en caso de discusión en familia. Interpersonal: Discusión entre uno mismo. "</p> <p>P21"social: es el conflicto que tiene que ver con todos. Familiar: cuando hay muchos problemas y no hay confianza. Interpersonal: es cuando uno no se siente seguro de sí mismo"</p> <p>P22"el conflicto contra el estudio, contra el ambiente, puede ser contener muchos, se puede concluir un conflicto."</p>	<p>desintegración familiar, rencores sentimientos de ira entre los familiares, además mencionan el conflicto interpersonal el cual es discutir con otras personas pero aunque en la escritura se muestra gran conocimiento sobre los tipos de conflicto en realidad los estudiantes no manejaban una buena enseñanza sobre los conflicto de veintitrés participantes, aproximadamente cinco tenían el conocimiento los cuales se prestaron a resolverles las inquietudes a sus compañeros dando por consiguiente respuestas generalizada en la</p>
--	--	--	---	--

		<p>6. recuerde el primer conflicto el cual tuvo dentro de la institución educativa y que edad tenía en ese momento, descríbelo lo más detallado posible.</p>	<p>P23"personal: problemas con uno mismo. Interpersonal: con otra persona de cualquier sexo. Social: con un grupo de personas."</p> <p>P1. "Cuando tenía 12 años, porque mi mamá siempre me compra cuadernos con stickers y decían que yo era rica y que yo era una niña de papi y mami y yo digo que no deben de estar hablando de una persona si no saben nada de ella."</p> <p>P2. "cuando tuve una pelea tenía 10 años"</p> <p>P3. "mi primer conflicto fue una pelea que fue dentro del colegio, fue a los 13 años."</p> <p>P4. "tuve uno con un compañero a los 10 años por un mal entendido porque se le había perdido la calculadora"</p> <p>P5"cuando tenía 12 años, me agredí físicamente y verbalmente con una compañera por unos cuadernos"</p> <p>P6."pues una vez verbalmente y psicológicamente"</p> <p>P7"a los 15 años, con una compañera de salón que me echó la culpa de que yo era la sapa y la sapa era ella"</p> <p>P8"cuando tuve una pelea dentro del aula a los 12 años"</p> <p>P9"tenía 13, una niña mayor me estaba insultando y tratando mal, le dije a la profe y la castigaron, después fue peor, pero ya se fue, fue una lástima porque nos hicimos amigas"</p> <p>P10"ninguno"</p> <p>P11"tenía 12 años: cuando fue un problema porque"</p> <p>P12"ninguno"</p> <p>P13"fue en segundo grado, ya que me molestaban porque tenía ojos operados, y me decían rey de los hongos, y no se acercaban a mí, eran pocos y para ellos era normal, pero para los otros no"</p> <p>P14"cuando me agarre a pelear con un pelado que me estaba provocando y pues nos agarramos y le partí la cara, a los 12 años"</p>	<p>mayor parte de la entrevista.</p> <p>Al momento de recordar el primer conflicto interpersonal que habían presentado dentro de la institución, varios de los participantes se negaban a hablar sobre que algunas respuesta como no es muy bobo o incluso con verbalizaciones como no fue importante, situación a la cual se intervino haciéndoles saber que cada uno de esos detalles son los que componen y dan vida e importancia a la investigación, ya que esta se basó primordialmente en conocer el conflicto desde lo vivencial</p>
--	--	--	--	--

			<p>P15“casi me pegan con un pupitre”</p> <p>P16“con una compañera de mi salón, ella decía que yo era lesbiana porque me la pasaba con puras mujeres, yo hablé con mi mamá y con la profesora, pero ella no hizo nada, un día saliendo del salón ella dijo que la lesbiana y yo la empujé, y nos peleamos, eso pasó en grado 4o, yo tenía 10 años”</p> <p>P17“este año, cuando estábamos jugando con una compañera y se le perdió el celular, y nos echó la culpa de que lo habíamos agarrado y hubo mucha pelea y conflictos con mis padres y coordinadora”</p> <p>P18“con una chinita, pero no me acuerdo muy bien”</p> <p>P19“con una pelada nos agarramos a decirnos groserías y casi nos agarramos a pelear. Tenía como 12 años”</p> <p>P20“me caí de un árbol y me partí el brazo, y me lastimé verbalmente.”</p> <p>P21“un niño que se la pasaba molestando y yo y una amiga le pegábamos y él nos pegaba, eso fue como a los 11 años. Pero ahora soy toda amorosa”</p> <p>P22“pues yo lo que entendí, era que la adolescencia es una persona, se da puede ser a 14 hasta los 24 años adolescente.”</p> <p>P23“tenía 13 o 12 años, y fue por rumores provocados por niños (as) del mismo curso, en la cual nos agredimos verbalmente”</p>	<p>de cada uno de ellos, e incluso se tiene presente que algunos no sentían haber tenido conflicto y otros a pesar de que los habían tenido y que ya presentaban reportes por ellos preferían negarlos por miedo a la estigmatización de los docentes, ya que refieren que es mejor quedarse callados que agrandar las cosas, se observa que sus expresiones corporales evidencian inquietud y desconfianza ante la crítica de los directivos acerca de sus respuestas, temor el cual había sido aclarado antes de la aplicación cuando se realizó la entrega de los consentimientos y</p>
--	--	--	---	--

		<p>11. ¿describe el conflicto interpersonal que lo ha afectado mayormente a partir de los once años?</p>	<p>P1.” Que algunas personas siempre han tratado de manipularme” P2. “ Ninguna” P3. “ pues el conflicto desde los 11 años es que a veces peleo con mi mamá por no hacer los quehaceres de la casa” P4. “además del anterior no he tenido ninguno que recuerde” P5”más de una persona trata de mandar, de manipular a los demás personas por el simple hecho de que se cree mejor que uno” P6.” ” P7.” Cunado un compañero se metió con migo sin yo hacerle nada y pues él me pego un calvete yo tenía uñas largas y se las enterré en la mano pero ahora soy calmada ” P8“ninguno” P9“me empecé a exigir mucho más académicamente y siento que no viví plenamente la etapa más linda que es la niñez, siento que si me va mal en cualquier cosa soy una estúpida ” P10“por el momento no” P11“” P12“no aceptarme yo con mi ser” P13“pues la verdad a veces me siento mal porque todos me miran y se ríen y hablan después y las mujeres también y a veces tratan de cogermen las nalgas”</p>	<p>asentimientos en lo cual se aclara que toda información es confidencial y de total reserva la identidad.</p> <p>Los estudiantes describen que un conflicto interpersonal lo han afectado mayormente a la edad de los once años; argumenta que a veces pelean con la mamá por los oficios de la casa, también dicen que manipulan a los de mas compañeros de clase e igualmente tienen conflictos entre ellos mismos.</p>
--	--	--	--	---

		<p>13. ¿durante estos últimos seis meses qué tipo de conflictos interpersonales se le han</p>	<p>P14“pues la libre expresión, a veces tengo varias dudas sobre los temas que explican y mis compañeros reprochan, solo lo hago porque no entiendo” P15“” P16“no hay, no he tenido” P17“me sentía una mierda, casi me mato, porque mis papás siempre me dejaban solo y me sentía que no me prestaban atención y no me querían” P18“ ” P19“ninguno me ha afectado” P20. “debemos estar de acuerdo con las demás personas, para no generar un conflicto interpersonal.” P21. “pues yo era amiga de ella y nos peleamos porque yo le quité el celular y pues ella me lo pedía y yo no se lo di, y nos dimos en la geta y duramos 6 meses sin hablar. (Ya nos hablamos).” P22. “de que a los adolescentes de 11 años, se disminuye porque de los adolescentes ya 15 0 15 hasta los 23 ya pueden ser adolescentes” P23. “a separación de mis padres, siempre desde los 2 años me ha afectado, en el presente no tanto.”</p> <p>P1. “Dejarme de hablar con una persona para evitarme algunos problemas” P2. “desilusión con los profesores” P3. “pues solo ha pasado uno que fue que creyeron que me iba a robar un celular, pero no es así, eso era jugando” P4. “pues han habido unas peleas fuera de la institución”</p>	<p>Se observó que los jóvenes evitan el contacto visual, a la hora de expresarse al responder la pregunta voz baja, postura hundida y mueven manos y</p>
--	--	---	--	--

		<p>presentado dentro de la institución? Describirlos</p>	<p>P6. “Se irrespetan verbalmente, se critican porque no piensan igual.” P8. “Discusiones con los profesores” P9. “Ninguno” P10 “ninguno ” P11“ninguno ” P12“ninguna ” P13“serio 1: los hombres me chiflan y me molestan, las mujeres también, etc.” P14“ pues de mis opiniones personales que las demás personas reprochaban ” P15“hipocresía, muchos falsos ” P16“ peleas con mis compañeros y compañeras” P17“‘ - no hacer las tareas por la pereza. - peleo con los profesores cuando no son justos. Con la profe de sociales, no me quería calificar y le arrié la madre” P18“solo uno con una compañera por chismes de las otras compañeras” P19“ninguno ” P20 “con una persona éramos muy amigas, pero llegó un día en donde le dejé de hablar y me echó todo en cara de lo que me había ayudado.” P21“pues una compañera se puso a inventar unos chismes y pues yo le fui y le dije qué pasaba y ella apenas se hacía la loca, y pues fue pura lengua y pues ella decía que como yo era más alta le podía dar en la geta” P22“de que los estudiantes tienen que tener permiso de los adolescentes contra a el estudiante contra el adolescente.” P23 “ningún tipo de conflicto.”</p>	<p>pies donde se evidencio que hay conflictos entre ellos y fuera de la institución, e incluso algunos estudiantes se han enfrentado en discusión con sus profesores, no buscan un dialogo a la hora de tener un conflicto y la solución es la pelea o decirse palabras groseras.</p>
--	--	--	--	---

		<p>16. ¿ha evidenciado casos de conflicto que desencadenen algún tipo de heridas físicas en alguno de los estudiantes de la institución en el año en curso?</p>	<p>P1. “Sí, he visto varias peleas, y algunos robos” P2. “no” P3. “ no, no he evidenciado ninguno” P4. “sí, han habido peleas” P6. “sí, a las afueras del colegio” P5. “si, e evidenciado varios conflictos en nuestra institución” P8“ las peleas que hacen a la salida” P9“sí, en ocasiones se presentan peleas y altanerías de parte de personas de otros grados en la salida (no a mí, entre ellos) ” P10. “ninguno” P11. “ ” P12 “ no ” P13 “sí, hay peleas, se agreden verbalmente y físicamente, se dañan la imagen de los otros, y no lo solucionan con diálogo” P14“no, ninguno” P15. “un poquitico” P16. “No ” P17 “No ” P18 “No ” P19 “Si ” P20“sí, he visto heridas físicas fuera del colegio.” P21“no, todo es amor y paz.” P22 “pues dice que los niños 5 a 13 años, se dice que los pre adolescentes, para que tenga 18 años es adolescente.” P23 “sí, las peleas que hay en la salida del colegio.”</p>	<p>Se evidencio por parte de algunos estudiantes al expresar que en algunas ocasiones hay discusiones o fuertes peleas fuera de la institución causándose daño físicamente e incluso jóvenes externos a la institución involucrados a estas riñas causando una mala imagen al colegio.</p>
		<p>22. ¿Qué tipos de conflictos interpersonales</p>	<p>P1. “Robos y peleas” P2. “Peleas” P3. “ Pues ninguno, porque solo presto atención a la clase”</p>	<p>Se reconoció en este grupo de estudiantes, que hay</p>

		<p>se presentan dentro del aula de clases?</p>	<p>P4. “agresión verbal y cosas así” P5. “Verbalmente, físicamente.” P6. “groserías, violencia, patanería, irrespeto” P8 “agresiones verbales y los chismes” P9 “groserías, patanería, violencia, irrespeto” P10 “el <i>bullying</i>, la agresión” P11 “insultos, empujones” P12 “<i>bullying</i>” P13“groserías, patanería, irrespeto a profesores y alumnos” P14“pues las malas palabras, los malos entendidos, el <i>bullying</i> y ya ” P15 “chismes, hay varias personas que hablan mucha mierda” P16“con mis compañeros” P17“groserías y peleas con los compañeros, <i>bullying</i> en algunas ocasiones” P18“varias, pero a ninguno le he prestado atención” P19“chismes, peleas” P20 “verbalmente, físicamente.” P21“hipocresía, chisme, saps, insultos.” P22“pues que dicen grosería, no respetan a los profesores.” P23“las agresiones verbales entre los compañeros de clase, los chismes”</p>	<p>demasiado conflictos personales entre ellas están el <i>bullying</i>- robos-peleas – agresiones no hay un buen manejo de los conflictos.</p>
		<p>23. ¿ha presenciado o participado alguna vez en una pelea que conlleve a los golpes dentro de</p>	<p>P1. “Sí he presenciado, pero nunca he participado” P2. “No he participado. A la salida a veces” P3. “Sí señorita” P4. “No” P5"si, solo lo he presenciado” P6. ”Pues una vez que me criticaron de manera muy fea, solo porque mi cuerpo no ha cambiado nada”</p>	<p>Uno de los aspectos más destacados por los estudiantes en algún momento dentro de la institución han tenido la situación de haber participado</p>

		<p>la institución educativa?</p>	<p>P8“Sí ” P9“(nunca) en algunas ocasiones cuando los profes te piden un, nos tachan de lambón y eso es muy feo” P10“no, ninguna” P11 “si 3 veces ” P12 “si ” P13 “sí, he visto y se dan duro porque no lo solucionan bien” P14“sí, en el comedor del colegio cuando estaba haciendo la fila para entrar a almorzar un pelado me empujó y me hizo caer allí, yo reaccioné y empezamos a darnos golpes” P15 “Si ” P16“sí, dos veces” P17 “no he participado. A las salidas a veces.” P18“sí, he presenciado” P19“sí, presenciada” P20“no, en una pelea, tal vez en una discusión ” P21“No ” P22“no, ninguna, yo con ninguno me meto, ni con los profesores, ni con la educativa.” P23“tuvimos un roce, pero no pasó a mayores.”</p>	<p>en algunas discusiones que acaban estallando con violencia, se produce la guerra la crisis, las confrontaciones, la destrucción de los tejidos sociales, definitivamente el conflicto debe afrontarse pero a partir de un espacio de negociación, consenso, compromiso, comunicación asertiva, donde ambas partes ganan en lo sustancial ya que no se puede renunciar a aquello que es lo fundamental.</p> <p>Según el resultado la mayoría de estudiantes no han presenciado algún tipo de violencia o maltrato de sus docentes, pero en</p>
	<p>28. ¿ha presenciado algún tipo de violencia de alguna (os) de los docentes ante los estudiantes? Describir los</p>		<p>P1.” Sí, me quitó una guía importante y la rompió y la metió en su cartera (María Elvira)” P2. “No” P3. “ No” P4. “No” P5"si, la profesora agredió físicamente y verbalmente a su alumno por haberle quitado su cuaderno ”</p>	

		<p>eventos. (el nombre del(os) docente(s) no son importantes)</p>	<p>P6. “pues una vez que me criticaron de manera muy fea, solo porque mi cuerpo no ha cambiado nada” P8“ No” P9“una vez que no habían dejado tarea, pero un alumno se adelantó y dijo que sí había y nos pusieron 1,0 a todos” P10“no, ninguna ” P11“ ” P12 “ No ” P13 “sí, una vez la profesora de sociales dijo que había tarea y todos dijeron que no, pero uno dijo que sí ” P14“ No ” P15“no se” P16 “No ” P17 “la profesora Elvira, la tetona, cuando no nos califica y nos trata mal, y no es justa con nosotros” P18 “No ” P19 “no, ninguna” P20 “una discusión con la profesora por causa de una tarea.” P21. “no, pues no he visto eso de un docente por el momento ” P22 “ ” P23“no, ninguna.”</p>	<p>ocasiones hay desigualdades.</p>
		<p>29. ¿durante el tiempo que llevas en bachillerato ha presenciado alguna vez riñas al salir del plantel educativo?</p>	<p>P1. “Sí, se pelean dizque por un muchacho” P2. “Sí casi siempre hay peleas” P3. “Sí señorita” P4. “Si” P5. “si” P6. “sí, muchas en la cancha” P8“ si ” P9“sí, muchas en la salida”</p>	<p>La mayoría de los estudiantes manifiesta a ver presenciado riñas en sitios recreativos del instituto, e igualmente fuera de la institución; algunos comentan</p>

	<p>Adolescencia</p>	<p>4. ¿describa qué es la adolescencia?</p>	<p>P10“sí, se pelean y agresiones físicas y malas pronunciaciones” P11“sí, le aruñé la cara a una compañera con una navaja. Por siempre me molestaba, ya tenía 2 años aguantándola y siempre me quejaba y nunca hacían nada ” P12“sí, varias” P13 “sí, mucho, en la cancha” P14“sí, y muchas, que han llevado a suspensiones de los estudiantes” P15“no se ” P16“no ” P17“sí, casi siempre hay peleas ” P18“si ” P19“si ” P20“sí, en la cancha.” P21“No ” P22“ ” P23“sí, la mayoría de los días”</p> <p>P1. “Una etapa de la vida donde una persona se puede volver rebelde o a veces no importarle lo que dicen los demás, pero también esta etapa es muy bonita porque uno puede experimentar cosas nuevas.” P2. “es una etapa donde empiezas a descubrir y experimentar demasiadas cosas” P3. “ la adolescencia es una etapa que se tiene que disfrutar pero de forma buena y segura sin tener conflictos ni problemas” P4. “Es la etapa en la que un niño entra a la adultez” P5. “Es una etapa donde los jóvenes, buscan experimentar nuevas cosas, ya sean arriesgadas o de bien”</p>	<p>haber participado en ellas.</p> <p>Los adolescentes tiene buena información sobre la adolescencia; algunos comentaban de la misma que es una etapa donde se disfruta de forma positiva, pero sin llegar a los conflictos con las demás personas o</p>
--	---------------------	---	--	--

		<p>P6. "sí, muchas en la cancha"</p> <p>P8" es la etapa donde la persona sea hombre o mujer se desarrolla físicamente y emocionalmente"</p> <p>P9" la etapa de transición entre la niñez y la juventud, muchos la dividen en adolescentes "</p> <p>P10"la adolescencia es la pre etapa entre infancia y persona ya mayor"</p> <p>P11" es un periodo de la vida de la persona comprendido entre la aparición de la pubertad que marca el final de la infancia"</p> <p>P12"es una etapa de nuestra vida donde empezamos a madurar y desarrollarnos"</p> <p>P13" es la etapa de la niñez a la adolescencia que se describe cómo es aprendizaje de ti mismo, lo que quieres ser a presente y futuro"</p> <p>P14"la adolescencia es una etapa en la vida de una persona donde experimenta cambios físicos y morales como la madurez y en su cuerpo"</p> <p>P15. "es una etapa donde empieza a descubrir y experimentar demasiadas cosas"</p> <p>P16"es la etapa donde hay cambios en el cuerpo como en la vida social, cambios, hay más problemas y menos confianza. Entra la etapa de la rebeldía donde todo le molesta y cree que ya son grandes y pueden hacer lo que quieras"</p> <p>P17"es una etapa en donde el ser humano va cambiando sus aspectos y su cuerpo y entra a la madurez simplemente, desde un punto de vista"</p> <p>P18"es un periodo de desarrollo biológico, psicológico, sexual y social posterior a la niñez y que comienza la pubertad"</p> <p>P19. " periodo de desarrollo biológico, psicológico y sexual y social posterior a la niñez y que comienza la pubertad "</p>	<p>compañeros de estudio.</p> <p>Por otro lado unos expresaron de forma escrita es una etapa que empieza la pubertad así mismo termina la etapa de la infancia, para aprender nuevas experiencias vividas, además cambios tanto físicos y biológicos.</p>
--	--	---	---

		<p>5. ¿cuáles edades considera que comprende la etapa de la adolescencia?</p>	<p>P20“ la adolescencia es la oportunidad más linda que hay que aprovechar, viviéndola sanamente y fuera de conflictos.” P21“ la etapa donde uno experimenta cómo tu cuerpo cambia, empieza a tener más acercamiento a las personas de tu misma edad.” P22“la adolescencia es cuando los tipos de 18 a 23 años.” P23 “Es un periodo de desarrollo que presenta una persona, sea hombre como también puede ser mujer en la que presenta por lo general cambios físicos.”</p> <p>P1. “14, 15, 16, 13” P2. “13 a 16 años” P3. “Pues entre a los 13 años y se cumple a los 18 años” P4. “De los 12 a los 18 años P5. "15, 16, 17” P6. "12-17 años” P7. “Entre 14 Y 17” P8. “11 y 17” P9. “12 y 18” P10. “12 a 18 años” P11. “11 a 19 años” P12. “11 a 19 años” P13“12 y 18” P14“de los 13 a 18 años” P15“13 a 16 años” P16“entre 12 a 18 años ” P17“a la edad de 13 a 15 años, nuestro cuerpo va cambiando y se le dice el desarrollo” P18“entre los 12 y 13 años. Media entre los 14 y 16. adolescencia tardía entre los 17 y 21 ”</p>	<p>Se evidencia que los estudiantes tiene establecido los conceptos sobre las edades que abarca la etapa de la adolescencia; lo cual puede ser producto de capacitación por parte de la institución de acuerdo al plan educativo institucional-PEI.</p>
--	--	---	---	---

	<p>Resolución de conflictos</p>	<p>3. ¿según su conocimiento qué estrategias de solución se deben emplear ante la resolución de un conflicto dentro del plantel educativo?</p>	<p>P19“entre los 12 y 13 años. Media entre los 14 y 16. adolescencia tardía entre los 17 y 21” P20“13 - 14 - 15- 16 – 17” P21“de 13 - 14 hasta los 17 – 18.” P22 “en los adolescentes se comienza de los 14 a los 18 años, ya se puede serán adolescente al estudio.” P23“a partir de los 13 años en adelante, más o menos hasta los 16 años de edad.”</p> <p>P1. “Familiar, social, interpersonal, educativas” P2. “ hablar sobre ellos, decir o llegar a un acuerdo donde se pueden solucionar las cosas” P3. “dialogando: hablar con el rector (a) y llegar a un acuerdo con la persona que haya tenido el problema” P4. “hablar con la persona y buscar una solución al problema” P5" buscar ayuda con un adulto, para que lo puedan entender y apoyar y buscar soluciones para poder arreglar el conflicto o problema ” P6 " ” P8 “ ” P9 “comunicar a los directivos del colegio” P10 “ siendo personas queridas y sin malas pronunciaciones, o líos metidos ” P11 “pedirle consejos a una persona adulta para tener ayuda” P12 “ hablar sobre el asunto de que se trata y resolverlo”</p>	<p>En relación con las argumentaciones expuestas por los educando sobre las estrategias de solución ante la resolución del conflicto dentro del plantel educativo; seguidamente se manifiestan que se deben comunicar con los directivos del colegio para llegar a un acuerdo o dialogar sobre el asunto a tratar ya sea una disputa entre ellos; así mismo poder solucionar el</p>
--	---------------------------------	--	---	---

		<p>7. ¿de qué manera afronto y le dio solución a ese primer conflicto interpersonal?</p>	<p>P13 “ escuchar primero el conflicto, por qué se dio, cómo empezó, y dar solución al conflicto y estrategias para que no vuelva a suceder ”</p> <p>P14 “ pues poner más atención a los estudiantes más conflictivos y pues más mecanismos de integración en el colegio”</p> <p>P15 “dialogar y solucionar el problema de la mejor manera”</p> <p>P16 “ hablar con una persona adulta para que ella nos pueda ayudar y que el conflicto pase”</p> <p>P17 “hablar sobre ello, decir el conflicto a coordinación, peleando”</p> <p>P18 “dialogar, intentar arreglar las cosas ”</p> <p>P19 “dialogar con la persona o personas con las que presento algún problema”</p> <p>P20. “hablar con una persona, pidiéndole un consejo para no realizar estos tipos de conflictos.”</p> <p>P21 “ hablar con una persona de confianza y contarle lo que pasa”</p> <p>P22 “ ”</p> <p>P23 “ dialogar con la persona o personas con las que se presentó algún problema orientarme con una persona que conozca del tema.”</p> <p>P1. “Hablando con la otra persona y solucionando el problema. Lo afronte mal porque era mi amiga y yo la apreciaba mucho”</p> <p>P2. “los primeros conflictos los solucionaba peleando”</p> <p>P3. “ Dialogando y pidiendo disculpa”</p>	<p>inconveniente entre sí.</p> <p>En cuanto a las respuestas dadas por los estudiantes sobre la manera que afrontaron el primer conflicto interpersonal se</p>
--	--	--	---	--

			<p>P4. “Hablando y ayudando, buscando la calculadora, que al fin y al cabo apareció”</p> <p>P5"hablando con los profesores y coordinadora para poderlo aclarar”</p> <p>P6"no le tomé importancia”</p> <p>P8“ dialogando, fue la mejor solución”</p> <p>P9 “principalmente hablar con un profesor a cargo. Después empeoró un poco, le hablé y dejó de molestar, es más nos hicimos buenas amigas”</p> <p>P10“no he tenido”</p> <p>P11 “ ”</p> <p>P12“ con una charla”</p> <p>P13 “ le dije a la profesora creo, y mi mamá me ayudó y la profesora le dijo a los compañeros y yo creo ”</p> <p>P14“pues de ninguna, solo le pegué y ya”</p> <p>P15 “ Dialogando ”</p> <p>P16“yo hablé con la profesora, pero no hizo nada ”</p> <p>P17“pues apareció el celular y pedimos perdón por escondérselo, y todo se solucionó, pero siempre hay consecuencias y me suspendieron”</p> <p>P18“Hablando”</p> <p>P19“pues dejándole de hablar y no metiéndome con ella”</p> <p>P20 “me llevaron al médico porque me había lastimado y sufrido una gran fractura.”</p> <p>P21“pues nos volvimos amigos y ya no peleamos más y pues nos llevamos muy bien.”</p> <p>P22“pues se dice que los adolescentes se para que los adolescentes se comprendan para obtener una personalidad o un adolescente.”</p>	<p>refieren que dialogan con la otra la otra persona para solucionar el problema.</p>
--	--	--	--	---

		<p>8. ¿sus padres cómo reaccionaron al enterarse del conflicto en el cual estuvo involucrado?</p>	<p>P23“la titular nos llamó y nos hizo firmar un proceso disciplinario donde yo como estudiante me comprometía a no buscar peleas con mis compañeros (as).”</p> <p>P1. “Mal, porque mi mamá siempre lucha para darme lo mejor y se molesta por lo que dijeron”</p> <p>P2. “ Sé impresionaron al saber cuántos conflictos tenía”</p> <p>P3. “Pues mal porque yo no tenía por qué resolver el problema a los golpes, que debía dialogar”</p> <p>P4. “Normal, preguntando porqué fue qué pasó al final”</p> <p>P5" mal, se sintieron decepcionados por el simple hecho de que jamás había tenido un conflicto”</p> <p>P6" ”</p> <p>P8“impresionados, con ira, tristeza y algo de decepción ”</p> <p>P9“nunca supieron”</p> <p>P10“pues no les gustan los conflictos en que se meten”</p> <p>P11“ ”</p> <p>P12“me castigan y no me dejan salir”</p> <p>P13“pues muy mal, porque se sentían tristes que me pasara eso, y no les gustó, etc.”</p> <p>P14“pues mi madre, me castigó y pues me dijo que no lo volviera a hacer, y de ahí no he vuelto a participar en ningún conflicto”</p> <p>P15“no saben ninguno”</p> <p>P16“pues ellos me decían que no me la dejara montar”</p> <p>P17“pues se molestaron y hablaron conmigo y me pidieron la versión del problema y me castigaron ”</p> <p>P18“se molestaban, pero ya cuando se les pasan me preguntan que por qué lo hice y me dicen que no haga más eso”</p>	<p>Las reacciones de los padres sobre las relaciones conflictivas de los adolescentes en el colegio, son normales, teniéndose en cuenta que ellos no esperan esos tipo de situaciones en el centro educativo.</p>
--	--	---	--	---

		<p>9. ¿la manera cómo actuaron sus padres y los docentes de la institución para dar solución a ese conflicto fue la adecuada? ¿por qué?</p>	<p>P19“me regañaron y me dijeron que no me metiera con ella, que si me buscaba que la dejara sana y no me agarre a pelear” P20“mi mamá asustada y alterada.” P21“no, nunca se dieron cuenta, pues yo nunca les cuento nada que no tenga importancia.” P22“pues lo que entendí es que para ser adolescente nuestros padres no le decían de los hijos las evidencias.” P23“mi madre reaccionó muy bien, me dio consejos para no buscar peleas de ninguna forma.”</p> <p>P1. “sí, porque mi mamá me dijo que hablara con mi amiga y solucionara el problema” P2. “hablando entre ellos y después conmigo” P3. “pues sí, porque al final hablaron y pues se resolvió el problema” P4. “nunca se dieron cuenta, porque no les dijimos” P5. "sí y no, por el simple hecho de que mis padres sí me apoyaron, y los docentes de la institución me dieron la espalda y que yo misma me resolviera mis problemas” P6"pues la verdad como no le dije a nadie sobre eso” P7. “pues me dijeron que no buscara problemas y que ignorara la gente problemática y con mala sangre” P8“sí, porque dialogaron y así llegamos a un acuerdo y me aconsejaron” P9“sí, fue la adecuada, porque intervinieron en el conflicto y me dieron consejos sobre cómo tratar a esa persona” P10“de que nunca hubiera un lío o agresión, porque si un lío es meterse en algo grave, en una discusión y agresión de tener malas palabras, pronunciaciones y hacerse las paces” P11 “ ” P12“un regaño”</p>	<p>Los docentes y los padres como actúan para la solución de los conflictos de manera adecuada, algunos estudiante refieren que dialogando con los compañeros que tiene el conflicto, tanto como padres y docentes intervienen frente los conflictos así dando consejos sobre tratar a esa persona o compañero de estudio.</p>
--	--	---	---	--

		<p>10.¿qué otra alternativa de solución se podría haber</p>	<p>P13 “ creo que sí, porque le llamaron la atención a todos, y les dijeron que no hay que hacer eso que es normal, etc.” P14 “pues en realidad la institución solo me suspendió y mi madre me habló y me castigó” P15 “ no, no hay conflicto ” P16 “después del pleito, nos hicieron reconciliar, pero de nada sirvió ” P17 “ la de mis padres: sí, porque soy consciente de lo que hice. Los profesores: no, porque decían cosas que no eran y esas cosas, la coordinadora tampoco, nos estaba amenazando que si no decíamos que nos habíamos robado el celular, nos expulsaba de la institución, pero nosotros no lo teníamos” P18. “porque hablaron con los papás de la chamita y no hicieron hablar para solucionar todo” P19. “sí, la profesora le dijo a mis padres de lo que estaba haciendo, y pues ellos hicieron que reconociera mi error y cambiara” P20. “sí, porque me llevaron a casa para auxiliarme y mis padres llevarme a la clínica.” P21. “pues eran problemas de niños y pues no nos decían nada.” P22. “porque los padres no les decían nada, los hijos todo se lo secreteaban para ser como adolescentes.” P23. “sí, porque nos llamaron a todos los del problema y nos pusimos a dialogar y llegamos a un acuerdo”</p> <p>P1. “Pude haber hablado con el docente en ese momento, pero no lo hice” P2. “La solución es hablando y llegar a un acuerdo”</p>	<p>La mayoría de estudiantes enuncia que las alternativas de solución de</p>
--	--	---	---	--

		<p>generado ante ese conflicto?</p>	<p>P3. "Pues firmar un acuerdo a que no volvería a pelear y formar conflicto en la institución" P4. "hablando racionalmente y tranquilamente" P5. "dándonos soluciones para reflexionar del simple hecho de lo que había pasado" P6"pudiéramos haber charlado de forma mejor sin criticarme" P7. "Charlar, pero si ella no quiere charlar, pues decirle a un adulto mayor para que la haga entender que charlando se pueden solucionar los problemas no a las agresiones" P8"pedir disculpas y tratar de evitar el problema" P9"se podría haber hecho intervenir a esa persona a psicología, para ver dónde se originaba el problema" P10"ni idea tengo " P11" " P12"no ser tan conflictivo con los demás" P13"pues no sé, creo yo que hablar con los papás de los compañeros y yo " P14"pues decirle al coordinador o coordinadora que me andaba buscando y provocando" P15"Dialogando" P16"pues que ella no dijera nada y nunca dijera cosas que hirieran " P17"que el celular hubiera aparecido mucho antes de que me expulsaran. Hablando para poder solucionarlo" P18"Dialogar " P19"no sé, tratando de evitar a la persona" P20"que los profesores al verme me acudieron directamente al hospital." P21"charlar para solucionar el problema y si no, hablar con los padres para que solucionen."</p>	<p>conflicto son ; el dialogo entre las dos personas, tratar de evitar el problema con los demás compañeros y buscar la ayuda de un tercero.</p>
--	--	-------------------------------------	--	--

		<p>12. ¿qué alternativas de resolución puede darle al conflicto el cual lo ha marcado durante los últimos años?</p>	<p>P22“pues yo entendí muchas cosas de los padres para dialogar de que los hijos de estar en los adolescentes.” P23“pedir disculpas y tratar de evitar a esa persona”</p> <p>P1. “hablar con esas personas, o dejarles de hablar porque esas personas pueden ser tóxicas” P2. “ Dialogando” P3. “pues hacer caso y hacer todo antes de que ella me mande para que no pelee” P4. “Pues hablando y buscando una solución” P5"recapacitar para no cometer los mismos errores, al no confiarme por el hecho de que pueden ser personas malas ” P6. "no he tenido un conflicto que me haya marcado” P7. “ pues si la profesora me hubiera puesto atención cuando le dije que se había metido conmigo y pegado, no hubiera pasado nada”</p> <p>P8. “Dialogar” P9. “estudiar más las cosas que nos ponen para no deprimirme cuando obtengamos malas notas” P10. “ninguna” P11. “ ” P12. “ninguno” P13. “ sería que hicieran una charla con todos y que ellos vean que también eso lastima a las personas que no hay que hacer eso, nadie es perfecto, etc.” P14. “ pues cuando mi papá no me quiso aceptar como su hijo y mandó a mi mamá a abortarme” P15“ no hay conflicto”</p>	<p>La población menciona el dialogo como alternativa de soluciones del conflicto que ha generado en ellos una afectación considerable de su bienestar.</p>
--	--	---	--	--

		<p>14. ¿ha recibido capacitaciones acerca de la resolución de conflictos interpersonales asertivamente en la institución educativa Luis Gabriel Castro?</p>	<p>P16. “ no hay ningún conflicto que me haya marcado” P17 “pues no prestar atención y seguir con mi vida y luchar para salir adelante” P18. “ ” P19. “no me ha marcado ningún conflicto” P20. “ ir afrontando la situación poco a poco, y acudir a las demás personas, para no realizar estos tipos de conflictos. ” P21“ pues nada, luego de no hablarnos, ella me pidió disculpas y nos abrazamos y ya, y ya nos hablamos.” P22. “que se dice los adolescentes pues se creen que tienen once o doce años, no pueden hasta adolescentes contra los padres.” P23. “la orientación de mi madre. ”</p> <p>P1. “no, porque no es un problema grave” P2. “Sí, son buenas” P3. “No” P4. “no, no hemos recibido” P5. "no, porque no me dan soluciones para poder arreglarlo” P6" casi no” P7. “sí, me han llevado a un psicólogo, pero por solo 2 semanas, para calmar mi carácter” P8. “sí, a veces nos dan buenas charlas nos enseñan buenas cosas” P9. “sí, se han hecho algunas charlas sobre conflictos y problemas como el <i>bullying</i>” P10. “ninguno” P11. “ ” P12. “no he tenido conflictos” P13. “sí, las he recibido, pero no en este colegio, si no en el Presbítero Álvaro Suárez”</p>	<p>Los estudiantes dicen que no han recibido capacitaciones acerca de resolución de conflictos interpersonales , solo se le han dado cuando tiene un problema grave , de igual forma reciben asesoría de parte del colegio y la policía .</p>
--	--	---	--	---

		<p>15. ¿cree usted que la orientación que otorga la institución educativa acerca de la resolución de conflictos es la adecuada? Describa el ¿por qué?</p>	<p>P14. “No” P15. “No” P16. “No” P17. “sí, hacer charlas donde aprendemos muchas cosas” P18. “sí, una vez” P19. “no” P20. “la policía y ustedes son los únicos que nos hablan del conflicto.” P21. “No” P22. “no, ningún momento, yo no he recibido ni ninguna adolescencia y contra los hijos a los padres de los estudiantes.” P23. “sí, a veces nos dan charlas y nos enseñan muchas cosas.”</p> <p>P1.” No, porque siempre dicen que lo van a solucionar y no hacen nada” P2. “Sí, porque aprendo mucho y dialogo sobre mis problemas y conflictos” P3. “Pues sí, porque se resuelven dialogando, pero pues algunos problemas tienen suspensión por días” P4. “No hemos tenido, ninguna” P5"no, por el simple hecho de que no nos orientan sobre los conflictos y no nos explican cómo arreglar un problema” P6"no tanto, porque casi nunca nos hablan de eso” P7"no, porque cuando quieren le ponen cuidado y no toman enserio las agresiones de ciertos problemas” P8“sí, porque viene gente ya muy bien especializada” P9“sí, porque a las personas con problemas los remiten a psicología donde reciben la orientación necesaria para resolver los problemas a los que se enfrentan”</p>	<p>La orientación ofertada por la institución, es percibida por alguno dicen que si por que lo hacen de manera adecuada para resolver esos conflictos presentados entre ellos, no obstante una parte de la población dicen que no porque no solucionan nada, ni tampoco tomando cartas en el asunto o</p>
--	--	---	---	---

		<p>17. a partir de la edad de los once años, ¿qué cambios ha tenido en su personalidad a la hora de afrontar un conflicto?</p>	<p>P10“sí, porque lo ayuda a una solución en la que anda metido” P11. “ ” P12“ninguna” P13“sí, porque hay asuntos al psicológico, ayudar al hombre, al niño y al adulto en ayudarlos en unos malos días, etc.” P14”no, porque jamás toman cartas en el asunto” P15“no, aquí nada de nada” P16“puede ser, porque puede darse cuenta de lo que pasa con cada estudiante” P17“sí, porque aprendo mucho y dialogamos sobre nuestros conflictos” P18“no, porque no me sirve para nada” P19“sí, nos enseña cómo debemos actuar” P20“no, porque el simple hecho que nos orienten sobre el conflicto y no nos den una solución” P21“los últimos años no nos han hablado de nada.” P22“de que el adolescente se describió contra se contra el conflicto desde los cinco años los niños pre adolescentes.” P23“sí, porque es por especialistas, los cuales ya están más orientados sobre”</p> <p>P1. “soy mucho más madura a la hora de solucionar algún conflicto o problema” P2. “Mucho, ahora pienso antes de actuar y no me dejo llevar por la rabia” P3. “Pues buenos cambios porque ya sabe uno qué hacer en algún problema que uno tenga o algún conflicto” P4. "Pues cuando me enfurezco me dan ganas de pelear, pero me controlo”</p>	<p>en la problemática expuesta por los compañeros de estudios .</p> <p>Ellos argumentan que han tenido cambio de personalidad producto de procesos de cambios psicológicos en la forma de pensar, siendo más acorde a una persona adulta;</p>
--	--	--	--	---

		<p>P5"he tenido cambios de hablar y encontrar soluciones para poder afrontar el conflicto"</p> <p>P6"pues no le tomo importancia, y no me vuelvo a hablar con esa persona, y pues dialogo para evitar un problema más grande"</p> <p>P7. "pues de que si a mí me hablan, yo les escucho, pero sin me buscan la mano pues les doy en la boca para que deje de ser alzada, pero si aclaramos las cosas como niños maduros pues no habrán conflictos"</p> <p>P8"mi humor, mi forma de pensar, mi forma de actuar"</p> <p>P9"les hablo con calma para que me digan cuál es el problema que tienen en mi contra, y tratar de solucionarla"</p> <p>P10"de no meterse con nadie"</p> <p>P11. " "</p> <p>P12"me he vuelto más responsable"</p> <p>P13"dialogo, me calmo y le digo que por qué hacen eso, y si eso es lo que tu"</p> <p>P14"pues sí y mucho, antes no decía nada, le decía a los profesores o a mi madre, y ahora tomo por mi propia cuenta mis decisiones y por ende mis acciones"</p> <p>P15"Nada"</p> <p>P16"que poco a poco maduro y con más mente se puede arreglar más rápido un conflicto"</p> <p>P17"soy más responsable y maduro ahora no me lanzo a pelear y dialogo más para afrontar el conflicto"</p> <p>P18"siempre he sido igual, cada vez que tengo un problema prefiero decirle las cosas en la cara a la persona y ya"</p> <p>P19"me da mucha rabia o enojo, y no me importa qué pase"</p> <p>P20"hablar con esa persona como 2 personas adultas."</p> <p>P21"pues puro hablar con la otra persona y solucionar."</p>	<p>no obstante algunos estudiantes refieren que sigue con sus pensamientos y acciones reactivas, por lo cual realizan acciones que no son asertivas ni cooperativas.</p>
--	--	--	--

		<p>18.¿dentro del plantel educativo los docentes y directivos (coordinadores y rector) otorgan el acompañamiento adecuado a los estudiantes al momento de afrontar los conflictos interpersonales?</p>	<p>P22“pues dice que los niños tienen 8 años, lea, se creen pre adolescentes, para hacer una adolescente pre” P23“mi cambio de humor, me altero.”</p> <p>P1. “ No, nunca hacen nada, es como si les estuviera hablando a una pared” P2. “Sí, casi siempre” P3. “depende de la gravedad del conflicto y a la hora de afrontarlo” P4. “Si” P5"no, nunca les dan soluciones sólo se van y ya” P6"sí, los llevan a psicología” P7que si los profesores no hacen nada y se la pasan por allá quién sabe a dónde metidos, solo los muchachos de 11o se meten a separarlos y los llevan a coordinación "" P8“no tanto” P9“sí” P10“sí” P11. “ ” P12“ninguna” P13“sí, lo ayudan, le dicen qué pasó, en qué le ayudamos, qué tienes que hablar con los compañeros o los que están en ese conflicto” P14“no, porque ellos no ayudan, solo buscan soluciones rápidas y beneficios para ellos” P15. “sí señor” P16. “ no, nunca”</p>	<p>Una buena parte de la población percibe que los docentes y directivos de la institución se preocupan por su bienestar y su convivencia pacífica y armoniosa en la institución, lo cual se debe al acompañamiento realizado por ellos en el afrontamiento de los conflictos interpersonales de los estudiantes.</p> <p>Por otra parte algunos mencionan que reciben poca o nula asesoría o acompañamiento por parte de los docentes y directivos, lo cual generan en ellos</p>
--	--	--	---	--

		<p>19. ¿la institución educativa otorga el acompañamiento psicológico adecuado a los estudiantes de bachillerato?</p>	<p>P17. “A veces la coordinadora Diana se la pasa amenazando a los estudiantes, el rector sí, él nos orienta y nos lleva a una solución” P18. “no, de vez en cuando” P19“no. De vez en cuando” P20. “ ” P21. “no, los docentes no hacen nada” P22“pues dice de los 18 hasta los 23 años de acuerdo hacer adolescentes.” P23“no, de vez en cuando”</p> <p>P1. “no porque solo llevan a personas que tienen conflictos” P2. “Sí” P3. “Pues sí, claro” P4. “creo que sí” P5. "no, porque solo llevan a las personas que realmente tienen conflictos” P6. “no he asistido a él” P7. " solo a los que tienen problemas demasiados con personas calmadas” P8“sí, la psico-orientadora es buena” P9. “sí, es adecuada” P10. “ sí, es una buena solución para hablar de conflictos” P11. “ ” P12. “sí, porque dan charlas acerca de ese problema” P13. “sí, le dan consejos, le brindan apoyo, lo ayudan a superar los conflictos, etc.” P14. “pues en mi caso, no he ido con la psicóloga del colegio” P15. “ni idea” P16 “sí, cuando le forman <i>bullying</i>” P17. “Sí ”</p>	<p>sentimientos de evitación al momento de buscar la intervención de un tercero como estrategia de afrontamiento.</p> <p>La población reconoce la importancia del acompañamiento que tiene la institución educativa que son de los psicólogo a los estudiantes ya que es adecuada para tener una buena solución para ciertos conflictos que tiene entre ellos.</p>
--	--	---	--	--

		<p>20. ¿si ha asistido alguna vez al acompañamiento psicológico que brinda la Institución describe el nivel de satisfacción o insatisfacción que este le generó?</p>	<p>P18 “sí, la psico-orientadora” P19. “sí, la psico-orientadora” P20. “sí, les ha realizado una explicación de cómo ayudarse en sí mismo.” P21“solo a los que tienen problemas del resto ni nos toman en cuenta el psicólogo.” P22. “que se dice cuando se otorga se puede traumatizar los estudiantes contra la adolescente y pre adolescente.” P23“sí, la psico-orientadora Socorro”.</p> <p>P1. “Nunca hacen eso” P2. “A veces pues dan alegría, nos hacen reflexionar sobre las cosas” P3. “No señorita” P4. “No he asistido” P5. "No” P6. "No he asistido a él” P7"pues es chévere porque nos hace entender que pelear no es bueno, y hablando se pueden solucionar las cosas” P8“sí, muy satisfactorio” P9“sí, he asistido y fue muy gratificante, me ayudó mucho” P10“no, ninguno” P11. “ ” P12“no” P13“bueno, a mí no me gusta decir qué tengo yo, pero se siente bien porque le hablo a otra persona sobre qué tienes, en que te ayudo, etc.” P14“pues no” P15“no se men ” P16. “No”</p>	<p>Los estudiantes demuestran que están satisfactorio con los procedimientos que realiza el psicólogo dentro de la Institución educativa; los que respondieron que no pues expresan que no han tenido la necesidad de dirigirse al psicólogo.</p>
--	--	--	--	---

		<p>21. ¿si no ha asistido en ninguna ocasión al acompañamiento psicológico brindado por la institución describe el por qué?</p>	<p>P17“a veces pues da alegría y entendimiento y responsabilidad cuando hay esas cosas” P18. “No he ido” P19“sí, pues lo normal porque no me gusta hablar con psicólogos” P20. “no” P21. “no” P22“pues dice que los genes del centro de pre adolescente o contra se puede ser como escolar o adolescente.” P23“no, a ninguno”</p> <p>P1. “Porque no hay un bienestar para nosotros” P2. “Porque no formo parte de ese conflicto” P3. “Porque no he tenido ese tipo de conflictos” P4. “Porque no he tenido conflictos complejos en el sentido de ir a psicología” P5"porque no hay una motivación, porque no hay un bienestar para nosotros” P6. " porque, no he necesitado de eso, no he tenido problemas personales ni interpersonales” P7. “sí, porque era muy problemática con mis compañeros, pero era porque éramos el peor salón” P8. “ ” P9. “sí lo he hecho” P10. “porque no me gustan los conflictos, ni meterme con nadie” P11. “ ” P12. “No”</p>	<p>La población manifiesta que no han tenido la oportunidad de asistir a algún acompañamiento, porque no han presentado ningún tipo conflictivo no ven la necesidad; no obstante una parte dice que si lo han hecho que la experiencia a sido buena e igualmente comenta una estudiante que era muy problemática y que le ha servido de a mucho para la</p>
--	--	---	---	---

		<p>24. ¿qué alternativas de resolución de conflictos interpersonales cree usted que se podrían implementar en la institución educativa para</p>	<p>P13. “sí, he asistido y mi experiencia es a veces buena, pero a veces no, porque no me gusta, sí, pero a veces pues es lindo, etc.” P14. “ pues solo me han llevado a coordinación con mis problemas, pero jamás me han llevado con un psicólogo dentro de la institución” P15. “Normal” P16. “porque no he tenido un problema grande” P17. “a veces, porque no nos llevan, o nadie viene, casi nunca hay esas cosas” P18. “no me gusta” P19. “ ” P20. “porque nunca nos brindan un acompañamiento y solo llevan a los que tienen conflictos” P21. “No sé, porque nunca nos han llevado, no sé por qué.” P22. “yo no tengo ningún problema, ni ningún adolescente para pre adolescencia para su educación o su escolar.” P23. “porque no formo parte de ese conflicto o no estoy involucrado.”</p> <p>P1. “Dando más soluciones y apoyarnos” P2. “Más charlas de conflictos y ver que causas pueden llegar” P3. “Pues la verdad no sé” P4. “Pues exactamente no sé” P5" dando más soluciones, apoyándonos y escuchándonos para poder arreglar los conflictos” P6" dar solución por medio de charlas, folletos” P7" charlas, actividades que nos hagan entender que pelear no es bueno” P8“ dialogar y con ayuda psicológica acuerdo mutuo”</p>	<p>solución de esa problemática.</p> <p>Los adolescentes manifiestan que la Institución Educativa debe tener en cuenta la importancia que las charlas, conferencias que ellos puedan recibir mediante esas charlas porque les ayuda a buscar</p>
--	--	---	--	--

		<p>disminuir el conflicto?</p> <p>25. ¿de qué formas cree usted que la institución educativa puede reforzar las estrategias de resolución asertiva de los</p>	<p>P9“dar solución por medio de charlas a las estudiantes diciéndoles que es mejor la charla que llegar a los golpes” P10“no saboteo, no <i>bullying</i>, no agresividad, no líos” P11. “ ” P12“dar charlas de que el <i>bullying</i> no se debe hacer” P13“estrategias que ayudan a disminuir el conflicto. Hacer cuentos entre los compañeros y dar planes de contingencia para que no pase” P14“pues por parte de los docentes estar más atentos a los casos y pues proponer charlas” P15“charlas educativas sobre el tema” P16“hablando con la persona y preguntando por qué y cómo se puede arreglar ese problema” P17“más charlas con los estudiantes” P18“diálogo, agresión, acuerdo mutuo, discusiones” P19“diálogo, agresión, acuerdo mutuo, discusiones” P20“más atención a los estudiantes.” P21“pues solucionar y hablar con los padres de familia para ver que hace con su hija.” P22“ ” P23“diálogo, agresión, acuerdo mutuo, discusiones.”</p> <p>P1. “Me gustaría que nos explicaran que es un conflicto y que nos pudieran ayudar acerca de eso P2." Dialogando con ellos” P3. “Pues en que solo necesitan dialogar y hacer firmar para algún acuerdo” P4. “no lo sé, dando charlas sobre cómo resolver los conflictos” P5. "me gustaría que nos explicaran y nos ayudaran a poder entender”</p>	<p>soluciones. Y el tema de importancia que ellos desean conocer es del <i>Bullying</i>.</p> <p>A los estudiantes les gustaría que les explicaran muy detalladamente sobre que es conflicto y que contrae todo ese tipo de problemas y recibir la información</p>
--	--	---	---	---

		<p>conflictos interpersonales en los adolescentes?</p>	<p>P6. " hacer que todos participen como amigos y que tengan experiencias nuevas dándoles consejos" P7. " llamándoles la atención, expulsarlos y llamarles a la mamá" P8. "hablando y con las psicólogas" P9. "hacer que participen como amigos, se conozcan y entiendan la forma de ser de cada quien" P10. "charlas para que el conflicto sea una solución de cómo evitar meterse" P11. " " P12. "dando charlas sobre el conflicto" P13. "hacer que participen todos como amigos y que tengan experiencias nuevas y darle consejos" P14. "pues ayudando a los jóvenes con problemas comportamentales y eso" P15. "la verdad no sé" P16. "estando más pendiente de los compañeros" P17. "llevándonos a charlas y haciéndonos más diálogo para así afrontar los conflictos" P18. "con ayuda psicológica" P19. "trayendo ayuda psicológica" P20. "dialogando y realizar actividades con la psicóloga." P21. " pues que los profesores estén capacitados para charlas, que en las formaciones se hablara de eso." P22. " " P23. "trayendo ayuda psicológica."</p>	<p>adecuado sobre estrategias para poder afrontar este tipo de sucesos entre ellos mismos.</p>
		<p>26. ¿teniendo en cuenta su</p>	<p>P1. "Nos ayuda a arreglar las cosas y que no la sigamos haciendo"</p>	<p>Se evidencia que los estudiantes</p>

		<p>experiencia personal de qué forma crees que los adultos deben abordar los conflictos a los que se enfrenta los adolescentes? ¿Por qué?</p>	<p>P2. "Pues deberían de hablar con ellos, ser más cercanos" P3. "Dialogando: porque la mayoría pelea" P4. "hablando con los jóvenes y proponiendo soluciones" P5"nos ayudan a arreglar los conflictos y que no lo siga haciendo" P6"ayudarlos dándoles consejos, para que sepan de qué manera los puedan afrontar y que no se queden callados" P7"pues hablándonos, no todos somos perfectos para ser una perlitita de oro" P8"pues dialogando y llegar a un acuerdo" P9"dar los consejos de cómo se pueden comportar y dar ejemplo de cómo se debe actuar" P10"no pelearse, no ofender al otro, no decirse malas palabras" P11" " P12"si" P13"1. Darles consejos. 2. Apoyarlos en sus momentos difíciles, decirles que están con ellos, que no están solos, que cuentan con ellos, etc." P14"pues hablando con los adolescentes y ayudándolos" P15"dialogando" P16"teniendo en cuenta el problema y mirando si ella o él tienen la razón" P17"de los profesores a los estudiantes, sería para dejar dialogar y llegar a un acuerdo" P18"de los profesores a sus estudiantes, sería lo mejor, dialogar y llegar a un acuerdo" P19"de los profesores a sus estudiantes, sería lo mejor dialogar y llegar a un acuerdo" P20"dejando de presentar tantos conflictos"</p>	<p>manifiestan que los adultos) padres de familia, profesores o conocidos) deben acompañarlos y aconsejarlos proponiendo soluciones a cualquier tipo de conflicto interpersonal.</p>
--	--	---	--	--

		<p>27. ¿crees que si se fortalecieran las estrategias de afrontamiento de los conflictos interpersonales en los adolescentes estos reaccionarían de manera positiva ante la resolución de los conflictos? Justifique su respuesta.</p>	<p>P21“pues muy pocos adultos comprenden a los adolescentes, pues no todos hablan sobre el tema” P22“ ” P23“de los profesores a sus estudiantes, sería lo mejor, dialogar y llegar a un acuerdo.”</p> <p>P1. “Sí, porque habrían menos peleas” P2. “Sí, y mucho, no habrían tantas peleas” P3. “Pues sí señorita” P4. “Sí, yo creo que sí se podría” P5"sí, porque habrían menos conflictos, habrían menos peleas y habría más compañerismo” P6. " depende, porque no todos son iguales, ni todos han pasado por lo mismo” P7. “ sí, porque no hubiera peleas ni agresión contra la persona” P8. “puede ser que sí, porque ya tendrían como afrontar los conflictos” P9. “depende, porque no todos son iguales, ni han pasado por lo mismo que los demás” P10. “sí, porque para los conflictos interpersonales hay que tomarlo como una cosa desagradable para los adolescentes” P11. “ ” P12. “Si ” P13. “depende, porque cada uno piensa diferente y todos no han pasado por lo mismo, y somos muy diferentes a la hora de escuchar.”</p>	<p>Los estudiantes reconocen que se deben manejar estrategias de afrontamiento con esto ayudaría que ellos mismos reaccionen de manera asertiva ante cualquier inquietud o situación que se presente</p>
--	--	--	---	--

		<p>30. ¿qué medidas toma la institución educativa para la resolución de los conflictos y la disminución de las riñas que se presentan al momento de salir de la institución educativa?</p>	<p>P14. “pues en sí no creo, porque si en la casa hay violencia y más conflictos no podrían cambiar” P15. “no sé” P16. “sí, porque podemos arreglar las cosas y estar bien socialmente” P17. “sí, así podría saber dialogar y no ir directamente a los golpes” P18. “sí, porque tendría más conocimiento del tema y así tomaría mejores decisiones” P19. “sí, porque tendría más conocimiento del tema y así tomar la mejor decisión” P20. “sí, porque podemos arreglar las cosas y estar bien socialmente.” P21. “sí, pues así entenderían que lo que hacen está mal.” P22. “ ” P23. “claro que sí, porque tendrían más conocimiento del tema y así tomar la mejor decisión.”</p> <p>P1. “Llega la policía” P2. “Suspensión a los alumnos y citaciones de padres” P3. “ Se trae a la policía” P4. “buscando una solución y los resuelven y los suspenden” P5“pues traen a la policía para separarlos” P6“pues llaman a la policía, los suspenden por unos días o los expulsan” P7“pues llaman a los inventores del problema y les hacen un aviso, a la segunda, llaman a los papás” P8“suspenderlos, expulsarlos, proceso disciplinario y diálogo” P9“los expulsan por algunos días, y llaman a la policía para que los ayuden”</p>	<p>Se evidencia que los estudiantes manifiestan que la institución educativa al momento de que se presenta algún altercado con sus estudiantes llama a la policía para colocar orden a la situación que presenta con los</p>
--	--	--	---	--

			<p>P10“tener medidas de vigilancia a la hora de la salida, cuando se discuten o se agreden físicamente”</p> <p>P11. “ ”</p> <p>P12“dar a conocer el conflicto y solucionar para tomar medidas drásticas”</p> <p>P13“sí, ellos llaman a la policía, le llaman al acudiente y los expulsan”</p> <p>P14“pues solo los suspenden y la matrícula condicional y ya. Y eso no ayuda en nada, solo empeora las cosas”</p> <p>P15“no sé”</p> <p>P16“nada, solo llaman a la policía y los suspenden”</p> <p>P17“pues suspenden a los alumnos, pero casi nunca los agarran y no saben quiénes fueron”</p> <p>P18“los suspenden y les hacen proceso disciplinario”</p> <p>P19“los suspenden y le hacen proceso disciplinario”</p> <p>P20“nada, solo llaman a la policía y lo suspenden.”</p> <p>P21“Ninguna.”</p> <p>P22“pues el conflicto se dice contra las peleas, es para comprender entre el aprendizaje contra el estudio.”</p> <p>P23“expulsarlos y firmar un proceso disciplinario.”</p>	<p>adolescentes y le hacen un llamado de atención en el colegio.</p>
--	--	--	--	--

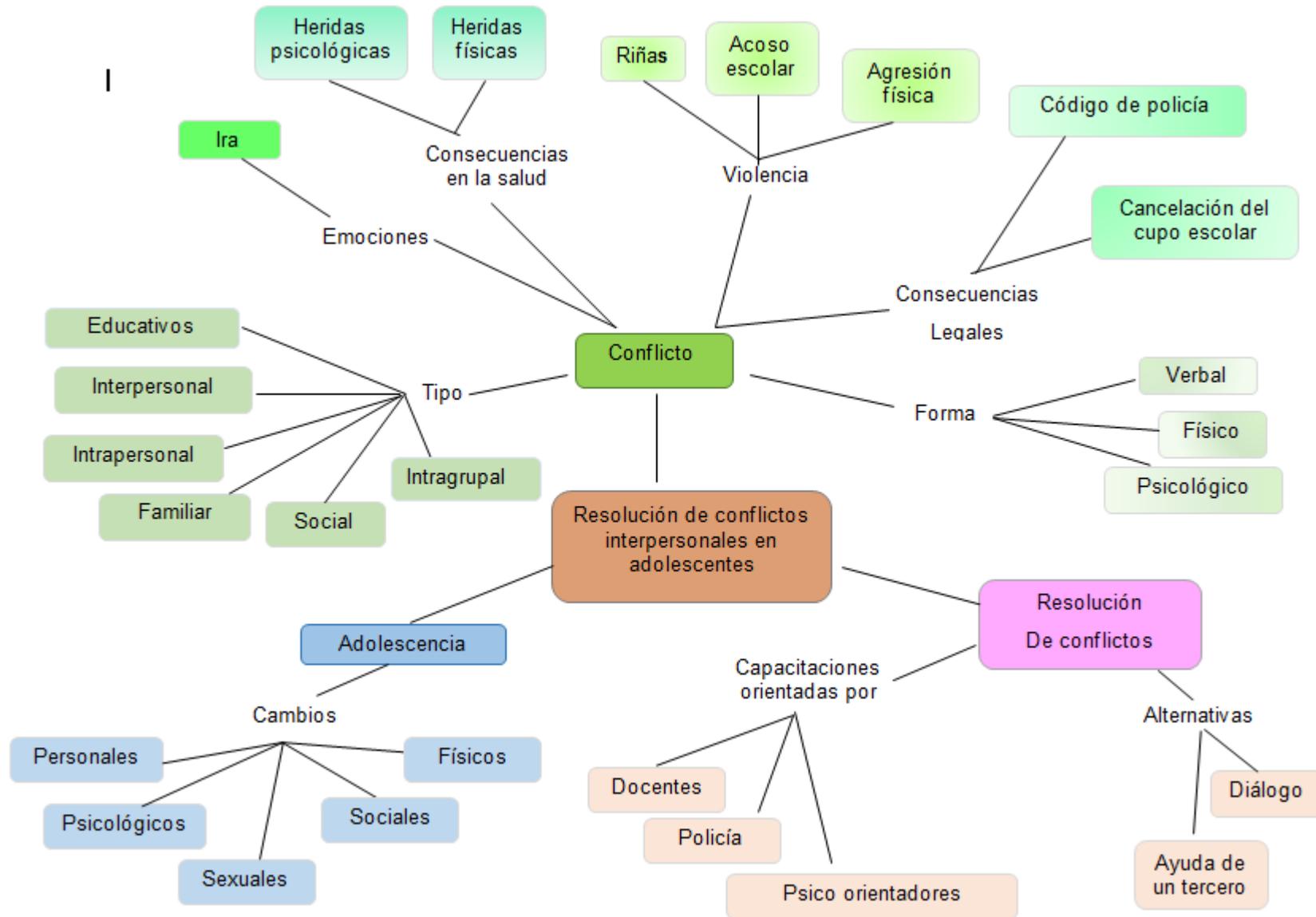


Figura 1. Esquema de subcategorización . Autoría propia.

Descripción

La presente investigación se desarrolló en el colegio Luis Gabriel Castro en Villa Rosario Norte de Santander, con estudiantes adolescentes del grado noveno, el desarrollo de la investigación dio como resultado nuevas categorías de análisis, al tema estudiado, el cual en contraste con el primer objetivo se identificó que los adolescentes reaccionan a la mayoría de los conflictos en forma inadecuada, utilizando la agresividad como primera estrategia de resolución lo cual los conlleva al aumento de la violencia dentro y fuera del plantel educativo identificando estrategias de resolución como agresiones físicas, verbales o psicológicas, las cuales se manifiestan en la mayoría de los casos dentro del aula de clase con prácticas de bullying, conflicto que desencadena prácticas violentas como el uso de los golpes expresados por los participantes como “patadas, cachetadas, arañazos, puños entre otros métodos de agresión”.

Se logró definir las categorías emergentes en la investigación, a través de la matriz de triangulación las cuales dieron como resultado para la categoría de conflicto se dio la descripción como un problema que se presenta entre dos o más personas, en donde se llega a presentar violencia física verbal o psicológica se presenta de tipo intergrupales, educativos, interpersonal intrafamiliar, social conllevando a riñas, acoso escolar, agresión física, evidenciado en las diversos tipos de heridas físicas y psicológicas, lo cual conlleva a consecuencias a nivel educativo como la cancelación de cupo en la institución y a nivel legal desde el código de policía, al igual se describe la adolescencia como la etapa de desarrollo en la cual se presentan diversos cambios a nivel personal como cambios físicos, a nivel sexual, psicológicos y sociales, en concordancia se definen las subcategorías para la resolución de conflicto a través de estrategias como el diálogo, la ayuda de un tercero o un

mediador y diversas capacitaciones brindadas por la institución a través de los docentes, los psico-orientadores e instituciones como la policía.

Discusión de resultados

Teniéndose en cuenta los resultados obtenidos de la aplicación de la entrevista estructurada sobre la resolución de conflictos interpersonales a la población estudio, se realiza la discusión de los mismos, mediante la comparación de los datos obtenidos con las teorías acerca de la resolución de conflictos.

Por otra parte, Motos (2017), menciona que la adolescencia es una etapa de la vida caracterizada por la transición de la niñez a la adultez, caracterizada por los cambios que suceden a nivel físico, psicológico y social producto de la maduración de la persona, la cual de acuerdo a las diferentes teorías de la medicina, la psicología y la antropología puede iniciar a las edades de 10 o 12 años, y terminar a los 19 o 24 años. Concepto al cual se relaciona con los resultados de la presente investigación debido a que los participantes hacen referencia a la adolescencia como una etapa, la cual es definida como un proceso del ciclo de vida, que se caracteriza por cambios psicológicos, sexuales, sociales y físicos, producto del cambio de niño a adulto, el cual transcurre entre los 10 y 24 años.

Por otro lado, Garaigordobil et al (2016), enuncian que un asertivo desarrollo psicológico de la etapa de la adolescencia favorece la maduración psicológica, favoreciendo así estrategias de afrontamiento, pasándose de estrategias de tipo coercitivas a estrategias en las que se presentan acciones constructivas; así mismo que las estrategias de afrontamiento son diferentes de acuerdo a

la pertenencia al sexo, siendo en las adolescentes de sexo femenino aquellas que presenta cooperativismo y empatía, mediante las habilidades comunicativas, mientras que en los adolescentes varones, son de tipo agresivo y con la intención de favorecer sus intereses.

De esta manera, tiene relación con los resultados producto de la aplicación del instrumento de recolección de datos, en donde algunos estudiantes mencionaban que la maduración emocional, producto del cambio de pensamiento de irracional a racional, les permite reconocer situaciones en las que hacían uso de acciones reactivas, y en las que ahora con una forma de actuar más acorde a la adulta, piensan proactivamente, buscando una mejor y duradera opción a las situaciones de diferencias frente a otros, lo cual se hizo más evidente en educandos de sexo femenino.

A continuación se cita a Rodríguez et al (2016), en donde se menciona que los centros educativos son necesarios en los procesos de reestructuración de conductas des adaptativas, presentándose factores decisivos en la prevención de conductas violentas, identificándose cuatro factores que favorecen métodos de solución de conflictos de tipo interpersonal y familiar; estos factores son la competencia social, el apoyo de pares, la autoeficacia y la autoestima.

Lo descrito por Rodríguez et al anteriormente se relaciona con los reforzamientos de las técnicas de resolución de conflicto en los educandos, mediante charlas o capacitaciones, las cuales son orientadas por la institución, desde el área de docencia y de psico orientación; con la finalidad de contribuir en la adquisición de conductas prosociales y cooperativas que favorezcan procesos asertivos de resolver los conflictos de cualquier tipo en los estudiantes.

No obstante Nieto et al (2016), mencionan que en las instituciones educativas de secundaria se evidencian mayores eventos de violencia escolar que en aquellas de carácter privado, y en donde las acciones conflictivas varían significativamente de acuerdo a la edad de los estudiantes; en donde

a medida que se aumenta la edad de los adolescentes también lo hace la carga violenta de los conflictos, la cual también se modifica, pasando de ser esencialmente física, a ser de tipo verbal e indirecto, y siendo la edad de 16 años la que presenta mayor incidencia en violencia con otros educandos, así como con los educadores, y la utilización de las tecnologías digitales en las agresiones.

Lo cual, se evidencia en la edad de inicio de problemas de carácter interpersonal que ha producido afectación considerable del bienestar emocional de los educandos, siendo la edad más recurrente la del inicio de la etapa de la adolescencia; también, en la edad actual, se presentan eventos conflictivos, los cuales a pesar de tener una fuerte agresión de tipo físico, ha permitido la presencia de otras forma de violencia, como lo es el acoso escolar y el *cyberbullyng*, los cuales no son percibidos por los docentes o familiares, pero generan igual o mayor afectación a las víctimas comparado con la agresión física.

Además, Garaigordobil (2017) hace referencia de la aceptación y justificación de conductas agresivas en aquellas personas con conductas antisociales, con bajo uso de acciones cooperativas, prosociales y empáticas, lo cual reafirma el uso de estrategias no asertivas al momento de presentarse situaciones conflictivas, y para ello aplican la violencia. Tal es el caso, se evidencia en los resultados de la investigación al identificar que las estrategias de resolución de conflictos presentes en los estudiantes de la Institución educativa Luis Gabriel Castro es de tipo agresivo, con acciones violentas que conllevan agresión física, acoso escolar, agresión verbal y riñas.

Así mismo, Bonache et al (2016) enuncia hace mención del tipo de resolución de conflicto denominada “implicación en el conflicto”, el cual se caracteriza por acciones en las que la persona llega a perder el autocontrol, realizando acciones violentas dirigidas a su opositor, que pueden llegar a tener consecuencias negativas de tipo físico y psicológico para ambos.

Así pues, presenta concordancia con el análisis de los resultados producto de la aplicación del instrumento de recolección de información basado en la técnica de entrevista estructurada, de la cual se puede decir que los adolescentes (15 a 17 años) de la institución (estatal) escenario de investigación conocen los conceptos y teorías de las estrategias de resolución de conflicto, pero en pocas ocasiones aplican las asertivas, por lo cual es evidente que aplican la fuerza y la agresión, siendo mencionado por ellos en el diligenciamiento de los formatos, en lo referido por los docentes, así como en lo percibido en el momento en que se aplicó el instrumento.

Por ello, es conveniente lo expresado por Hewitt et al (2016) en donde mencionan que existen dos grupos de estrategias de resolución de conflictos, siendo la primera de ellas aquellas que no logran una solución asertiva de la problemática, debido a que niegan la realidad, llegando a efectuar acciones impulsivas y agresivas encaminadas a aligerar la carga emocional originada por la situación conflictiva, y entre éstas estrategias se encuentran la evitación emocional, la negación y la reacción agresiva; también menciona las estrategias que generan una resolución asertiva de la problemática, las cuales permiten un mejor análisis de la situación, logrando identificar atributos positivos de la misma, lo cual favorece la reevaluación; éstas estrategias son la reevaluación positiva y la solución de problemas.

De ésta forma, tiene concordancia con la categorización de las estrategias de resolución de conflictos presentes en los educandos, en donde las acciones violentas y no asertivas están vinculadas con factores emocionales orientados a desprenderse de las afectaciones emocionales que causa el conflicto, y para ello buscan alternativas impulsivas y momentáneas, las cuales no dan una resolución a largo plazo; no obstante, se encuentra el otro polo de las estrategias, las cuales son cooperativas y asertivas, en donde se utiliza la empatía, buscando una solución equitativa o en la que las dos partes obtengan un grado de favorabilidad.

Igualmente, Márquez et al (2016), postulan que las estrategias asertivas se relacionan con personas resilientes, las cuales tienen la capacidad de hacer frente a situaciones desafiantes de su vida y lograr superarlas, las cuales en la población de estudio son específicamente las académicas y personales; del mismo modo, evitan la realización de actividades que conlleven afectación del bienestar propio y del otro, y previenen la Revictimización.

De ésta forma, se asocia con las habilidades resilientes presenten en una minoría de la muestra de estudio, siendo personas que logran encontrar esperanza en situaciones desalentadoras, y conservan una buena parte o un poco de la tranquilidad, logrando evaluar constructivamente la situación problema, generando alternativas más eficaces, en donde apartan la carga emocional, logrando una solución proactiva de la situación.

Sin embargo, Hernández et al (2016) enuncian que el uso de estrategias asertivas se presenta en aquellas personas que presentan conductas pro sociales, caracterizadas por conductas voluntarias en las que se hace uso la empatía; las cuales producen beneficios a la persona y al contrincante.

Por ello, son pocos los adolescentes que hacen uso de estrategias asertivas, debido a que la mayoría de ellos buscan la satisfacción personal, sin tener en cuenta la postura y los sentimientos de la otra persona, lo cual genera criterios de evaluación de la situación desde lo emocional, dejando a un lado la racionalidad, y por ello efectúan acciones caracterizadas por afectación a su bienestar, a los del otro y al entorno.

En conclusión, se hace mención a Brandoni (2017), donde enuncia que.

En las situaciones de conflicto, las conductas de las personas pueden clasificarse según dos dimensiones básicas: asertividad, la medida en que el individuo intenta satisfacer sus

propios intereses y, cooperación, la medida en que el individuo intenta satisfacer los intereses de la otra persona. Estas dos dimensiones básicas de la conducta pueden utilizarse para definir cinco comportamientos para resolver los conflictos (p. 94).

Por lo cual, se relaciona con los hallazgos producto de la investigación, las cuales corresponden a 2 categorías, siendo una de ellas aquellas las estrategias asertivas de resolución de conflictos, en donde se encuentran el diálogo y la mediación de un tercero, las cuales permiten un constructivo afrontamiento de la situación, generando alternativas reales y acertadas a largo plazo; no obstante también existen aquellas que no permiten una solución constructiva, en donde la emoción prima ante la razón, siendo la violencia la forma en que se afronta la situación problema.

En definitiva, los eventos conflictivos interpersonales presentes en la población son determinados por los factores motivacionales y las estrategias de resolución de conflictos presentes en los estudiantes, así como en el contexto, siendo los hechos conflictivos un sistema que es predecible y recto; y en donde las estrategias de resolución no asertivas conllevan a que se repliquen en el mismo o en otro contexto, afectando considerablemente el bienestar de los educandos y de su entorno, como lo es la familia, los directivos, docentes y colaboradores del colegio, el escenario educativo, y la comunidad en que se localiza.

Conclusiones.

De la presente investigación efectuada en el Colegio Luis Gabriel Castro ubicado en el municipio colombiano de Villa del Rosario, departamento de Norte de Santander, cuya

metodología de investigación fue cualitativa, empleando un diseño fenomenológico, se lograron resultados sobre los factores motivacionales y las estrategias de resolución de conflictos, y la relación en su aplicación con las experiencias de vida de los participantes.

Primeramente, se menciona que la adolescencia, el conflicto y las estrategias de resolución de conflictos interpersonales, son temas presentes en las asesorías ofertadas por el área de psico-orientación de la institución y por parte de los docentes, producto de la realización del PEI y de los lineamientos del Ministerio de Educación Nacional sobre la prevención de la violencia en los escenarios educativos y la enseñanza de estrategias de resolución de conflictos; así como por parte de la Policía Nacional de Colombia, como forma de evitar actos violentos y mejorar la convivencia en las instituciones educativas, en los adolescentes y en la comunidad.

No obstante, se evidenció que si bien la mayoría de los estudiantes que participaron en la investigación presenta una conceptualización muy cercana a las teorías utilizadas sobre los tres (3) temas mencionados anteriormente, un gran porcentaje de ellos no las aplica o desisten en el primer momento de no percibir un resultado positivo para él/ella.

Lo anterior, se presenta debido a que los educandos participantes en la investigación presentan factores motivacionales como la ira, la primacía de sus intereses particulares, el individualismo, el ego, el poder, la autonomía; los cuales los predisponen a efectuar acciones enfocadas en dar una solución momentánea y rápida a la situación.

Por ello, no aplican estrategias orientadas a la solución duradera o a largo plazo, lo cual propicia que las situaciones de conflicto interpersonal se vuelvan a presentar, así como a su incremento y al aumento de la carga emocional unida a ellas, teniéndose en cuenta que las estrategias usadas no son asertivas, ni cooperativas; sino de tipo disruptivo, como lo son la

implicación en el conflicto y la reacción agresiva, generando afectaciones al bienestar psicológico, físico y emocional de ellos, de sus contrapartes, de los familiares, personal de la institución, comunidad y autoridad competente.

Lo anterior genera situaciones conflictivas entre los estudiantes, como lo son el acoso escolar, el *cyberbullying*, entre otras, que afectan directamente los procesos socializadores, educativos y formativos del colegio; y en casos aislados hacia los docentes, lo cual se presenta debido a diferencias sobre los procesos educativos, siendo de carácter verbal, sin llegar a efectuarse las agresiones físicas.

Tal es el caso de las riñas presentadas afuera de la institución, en las cuales los estudiantes del centro educativo se reúnen para solucionar sus problemas con otros compañeros de clase, pero aplicando estrategias de afrontamiento que involucran la violencia, y en donde interviene la autoridad, de acuerdo al Código de Policía, siendo las riñas uno de los seis (6) comportamientos priorizados; entre las consecuencias negativas, se mencionan las que afectan a los educandos, las cuales son las físicas (heridas, golpes, fracturas), psicológicas (temor, trastorno de estrés postraumático, depresión), legales (procesos disciplinarios) y académicos (suspensión o cancelación del cupo escolar).

Por otro lado, se hace mención de los afectados indirectamente, como lo son los padres de familia al momento de enterarse de la situación violenta en la que se encuentra su representado legal, así como de las consecuencias nombradas anteriormente, lo cual genera en ellos una gama de emociones negativas, afectando así su bienestar; así como la institución educativa, el personal que labora en ella, y los educandos que no participan en ellas, mediante los estereotipos que puedan generar la sociedad sobre el lugar producto de las acciones violentas, además de la afectación emocional al presenciarlas y el miedo a revivirlas o ser víctima; así como a los agentes de la ley y

la comunidad al presenciar las situaciones que pueden afectar la susceptibilidad emocional o al ser objeto secundario de los daños físicos producto de las riñas.

En todo caso, las relaciones de los factores motivacionales en la población de estudio propician la ejecución de acciones agresivas, mediante estrategias que conllevan violencia, las cuales son reactivas y por lo tanto no logran una solución asertiva ni duradera a la problemática, sino por el contrario generan afectaciones a sí mismo, a la contraparte y al entorno, lo cual predispone a que se repita la situación o se generen otras, aumentando así los conflictos interpersonales.

Referencias bibliográficas

Alonso, J. D., Castedo, A. L., & Roales, E. Á. (2015). Implicación de variables sociales y educativas en la conducta asertiva adolescente. *Aula abierta*, 43(1), 26-31. [Fecha de consulta: 11 de abril de 2018] Recuperado de: file:///C:/Users/b/Downloads/20634_Variables%20Implicadas%20en%20la%20Convivencia%20Escolar_%20Alumnos,%20Profesores%20y%20Familia.pdf

Aguirre A (1994) *Psicología de la adolescencia*, [en línea] Editorial Marcombo, [Fecha de consulta: 11 de abril de 2018] Recuperado de: https://books.google.com.co/books?id=ENVNZgyxQIC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Álvarez, M., Ramírez B., Silva A., Coffin, N., Jiménez M. (2009). La relación entre depresión y conflictos familiares en adolescentes. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*, 9 (2), 205-216. [Fecha de consulta: 11 de abril de 2018] Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/560/56012878005.pdf>.

Arce, R, y Vázquez, F, (2018) Grado de competencia social y comportamientos antisociales, delictivos y no delictivos en adolescentes, [en línea] *Revista Latinoamericana de Psicología*. [Fecha de consulta: 22 de marzo de 2018] Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80522599006> ISSN 0120-0534

Arias, D., y López, M. (2016). *Percepción y ejecución de la resolución de conflictos en estudiantes con estilo parental equilibrado del Colegio Manuel del Socorro Rodríguez con apoyo de la herramienta Shoology* [Tesis de maestría]. Universidad Libre, Bogotá D.C, Colombia.

Recuperado de:

<https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/8261/PERCEPCI%C3%93N%20Y%20EJECUCI%C3%93N%20DE%20LA%20RESOLUCI%C3%93N%20DE%20CONFLICTOS%20EN%20ESTUDIANTES%20CON%20ESTILO%20PARENTAL%20EQUILIBR.pdf;sequence=1>

Aznar, I., Cáceres, M., e Hinojo, F. (2007). Estudio de la Violencia y Conflictividad Escolar en las Aulas de Educación Primaria a través de un Cuestionario de Clima de Clase: El Caso de las Provincias de Córdoba y Granada (España). REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación, 5 (1), 164-177. [Fecha de consulta: 22 de marzo de 2018] Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/551/55100110.pdf>

Barrios, A. (2016). Concepciones de conflictos interpersonales y desarrollo moral en la educación infantil brasileña. *Revista de Psicología*, 34 (2), pp. 261-291. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/jatsRepo/3378/337846349003/index.html>.

Blattmann, C., y Jung, J. (2003). Negociación para la resolución de conflictos interpersonales en un grupo de alumnos de secundaria. *Ajayu Órgano de Difusión Científica del Departamento de Psicología UCBS*, 1 (2), pp. 1-8. Recuperado de: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-21612003000200001&lng=es&tlng=.

Blucker, R., Isabel, A., Grazioso, M., y Gillaspay, S. (2017). Los conflictos interpersonales en Guatemala: metodología y perspectivas. *Interamerican Journal of Psychology*, 51 (2), pp. 201-213. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28454546006>

Bonache, H., Ramírez, G., y González, R. (2016). Estilos de resolución de conflictos y violencia en parejas de adolescentes. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 16 (3), pp. 276-286. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=33747008007>

Bonilla, C. (2017). Contribución a las relaciones interpersonales en el aula de clase mediadas por las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) En Estudiantes de Grado Sexto de la Institución Educativa Gonzalo Jiménez de Quesada San Sebastián de Mariquita-Tolima [Tesis de maestría]. Universidad del Tolima, Ibagué, Tolima. Recuperado de: <http://repository.ut.edu.co/bitstream/001/2010/1/APROBADO%20CAMILO%20ANDREY%20BONILLA%20MENESES%20%281%29.pdf>

Bordignon, N. (2006) El desarrollo psicosocial de Eric Erikson. El diagrama epigenético del adulto, [en línea]. *Revista La Sallista de Investigación*. [Fecha de consulta: 21 de marzo de 2018] Disponible en: <http://www.redalyc.org/html/695/69520210/> ISSN 1794-4449 Brandoni, F., (2017) *Conflictos en la escuela*, Saénz Peña, Argentina, EDUNTREF.

Brandoni, F., (2017) *Conflictos en la escuela*, Saénz Peña, Argentina, EDUNTREF.

Bravo A. (2005) La iniciativa de habilidades para la vida en el ámbito escolar, [en línea]. *Revista del Instituto de Investigaciones Educativas*: [Fecha de consulta: 15 de marzo de 2018] Recuperado de: <http://www.acuedi.org/ddata/3806.pdf>

Campos, R. (2004) Prevención de suicidio y conductas autodestructivas en jóvenes. [En línea]. Colegio Nuestra Señora de los Desamparados. Costa Rica Recuperado de: <http://www.binasss.sa.cr/adolescencia/aserril.pdf>

Cava, M., Buelga, S., Musitu, G., Murgui, S., (2010) Violencia escolar entre adolescentes y sus implicaciones en el ajuste psicosocial: un estudio longitudinal, [en línea] *Revista de*

Psicodidáctica. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=17512968002>
ISSN 1136-1034

Cardozo, G, Dubini, P, Fantino, I, y Ardiles, R, (2011) Habilidades para la vida en adolescentes: diferencias de género, correlaciones entre habilidades y variables predictoras de la empatía, [en línea] Psicología desde el Caribe. (Julio-Diciembre) Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21320758006> ISSN 0123-417X

Carbonell, N, (2011) La educación en habilidades psicosociales desde la orientación educativa: pautas para su implementación en el contexto de la formación profesional inicial en las universidades pedagógicas, [en línea]. Universidad de Ciencias pedagógicas Frank País García Recuperado de <http://www.eumed.net/rev/ced/27/ncl.htm>

Chuax, E,(2006, 10 de octubre) Buscando pistas para prevenir la violencia urbana en Colombia: Conflictos y agresión entre niños(as) y adolescentes en Bogotá. [En línea] Universidad de los andes Revistas Uniandes. Recuperado el 5 de Mayo del 2018, de: <https://revistas.uniandes.edu.co/doi/pdf/10.7440/res12.2002.04>

Chaux, E,(2011) Múltiples Perspectivas Sobre un Problema Complejo: Comentarios Sobre Cinco Investigaciones en Violencia Escolar. [En línea]. Psykhe (Santiago) *versión On-line* ISSN 0718-2228 Recuperado de: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-22282011000200007&script=sci_arttext&tlng=pt

Choque, R y Chirinos, J, (abril, 2009) Eficacia del Programa de Habilidades para la Vida en Adolescentes Escolares de Huancavelica, Perú, [en línea]. Revista de salud pública. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/rsap/v11n2/v11n1a02.pdf>

Cohen, J, (2005) La inteligencia emocional en el aula, [en línea]. Editorial Pax México Recuperado de: https://books.google.com.co/books?id=gorF2lMu1sC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Coleman, J y Hendry, L, (2003) Psicología de la Adolescencia, [en línea]. Ediciones Morata, Recuperado de: <https://books.google.com.co/books?id=94Od90KAzNYC&pg=PA51&dq=resoluci%C3%B3n%20de%20problemas%20interpersonales%20en%20adolescentes&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjLw7vAyLfaAhWGq1kKHWFzCGQQuwUILzAB#v=onepage&q=resoluci%C3%B3n%20de%20problemas%20interpersonales%20en%20adolescentes&f=false>

Cuesta, P. (2017). Violencia escolar y de pareja en la adolescencia. El papel de la soledad. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 2 (1), pp. 77-84. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349853220008>

Delgado, R. (2010). Relaciones interpersonales en la adolescencia: implementación de un programa de entrenamiento en asertividad y habilidades sociales para adolescentes de 1º y 2º de la eso. [Documento Electrónico]. Recuperado en <http://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/5597/Rafael%20Delgado.%20Trabajo%20Final%20de%20Master.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

De la Peña, A., y Lozano, J. (2017). Transformando conflictos en familias del suroriente de barranquilla: una experiencia desde la investigación acción participación (IAP). *Psicología & Sociedad*, 29, pp. 1-9. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=309350113039>

Escuela de Administración Pública (2008) Manual de resolución de conflictos y toma de decisiones [En Línea] Escuela de Administración Pública. Recuperado de: https://33422-0-2799_Resolución%20de%20conflictos%20y%20tomas%20de%20decisiones.pdf

Estrada, C., Epuyao, A., Salinas, M., y Aguilar, P. (2017). Percepción de conflicto intergrupalo y su relación con la adherencia a creencias esencialistas. *Universitas Psychologica*, 16 (1), pp. 1-12. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/jatsRepo/647/64750138006/index.html>

Estévez, E., y Jiménez, T. (2017). Violencia en adolescentes y regulación emocional. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 2 (1), pp. 97-104. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349853220010>

Fernández, M. (2016). Adolescencia y consumo de sustancias: La demanda terapéutica en un centro especializado. *Perspectivas en Psicología: Revista de Psicología y Ciencias Afines*, 13 (2), pp. 84-94. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/jatsRepo/4835/483551472017/index.html>

Fernández, I. (1999). Prevención de la violencia y resolución de conflictos, [en línea]. Nancea S.A. de Ediciones. Madrid. Madrid, [Fecha de consulta: 19 de marzo de 2018] Recuperado de: <http://www.terras.edu.ar/biblioteca/39/39FERNANDEZ-Isabel-cap-5-ambitos-de-actuacion.pdf>

Fernández, M, Contini, N, Ongarato, P, y Saavedra, E,(2009) Estrategias de afrontamiento frente a problemas académicos en estudiantes medios y universitarios, [en línea]. Revista Iberoamericana de Diagnóstico y Evaluación - e Avaliação Psicológica, Recuperado de: <http://www.redalyc.org/html/4596/459645443005/>

Fernández, P, (2013, abril) Manejo de conflictos y convivencia escolar en las organizaciones educativas de media general. [En línea] Trabajo de grado presentado para optar al título de

Magister Scientiarum en Orientación Educativa. Universidad del Zulia, Venezuela.
Recuperado el 5 de mayo del 2018 de: http://tesis.luz.edu.ve/tde_arquivos/111/TDE-2014-03-20T08:37:05Z-4560/Publico/fernandez_pedro_antonio.pdf

Fierro, M, (2012, 17 de noviembre) Convivencia inclusiva y democrática. Una perspectiva para gestionar la seguridad escolar. [En línea] Sinéctica. Recuperado de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1665-109X2013000100005&script=sci_arttext&tlng=en

Forero, O, (2011, 31 de octubre) La violencia escolar como régimen de visibilidad. [En línea]. *magis, Revista Internacional de Investigación en Educación*, 4 (8) Edición especial La violencia en las escuelas. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/html/2810/281021722008/>

Gamboa, A., Ortiz, J., y Muñoz, P. (2017). Violencia en contextos escolares: percepción de docentes sobre manifestaciones de violencia en instituciones educativas en Cúcuta-Norte de Santander. *Psicogente*, 20 (37), pp. 89-98. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=497555990007>

Garaigordobil, M. (2017). Conducta antisocial: conexión con bullying/cyberbullying y estrategias de resolución de conflictos. *Psychosocial Intervention*, 26 (1), pp. 47-54. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=179849669006>

Garaigordobil, M., Machimbarrena, J., y Maganto, C. (2016). Adaptación española de un instrumento para evaluar la resolución de conflictos (Conflictalk): Datos psicométricos de fiabilidad y validez. *Revista de Psicología Clínica con Niños y Adolescentes*, 3 (2), pp. 59-67. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=477152554007>

Garaigordobil, M (2010) Evaluación de los efectos de un programa de prevención de la violencia en factores cognitivos y conductuales desde la percepción subjetiva de los profesores y los adolescentes. [En línea] Anuario de Psicología Clínica y de la Salud. Recuperado de: http://www.sc.ehu.es/ptwgalam/art_completo/2010/8.1.APCS_6_esp_35-43.pdf

García, J. (1994) Resolución de problemas: de Piaget a otros autores, [en línea]. Rev. Filosofía Universidad de Costa Rica Recuperado de: <http://www.inif.ucr.ac.cr/recursos/docs/Revista%20de%20Filosof%C3%ADa%20UCR/Vol.%20XXXII/No%2077/Resolucion%20de%20problemas%20.pdf>

Gavilán (2016). El verdadero secreto de la salud: las relaciones humanas. [Documento Electronico]. Recuperado en <http://www.revista60ymas.es/InterPresent2/groups/revistas/documents/binario/s306reportaje.pdf>

Gázquez, J Pérez, M y Carrión, J (2011, 16 de enero) Clima escolar y resolución de conflictos Según el alumnado: un estudio europeo. [En línea] Revista de Psicodidáctica, Recuperado de: <http://www.redalyc.org/html/175/17517217003/>

Guerrero, D. (2016). Resolución de conflictos en Educación Infantil: una propuesta global entre la mediación y la Educación para la Paz [Tesis de grado]. Universidad de Valladolid, Segovia, España. Recuperado de: <https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/18382/1/TFG-B.912.pdf>

Gómez, A, Gala, F, Lupiani, M, Bernalte, A, Miret, M, Lupiani, S y Barreto, M (octubre, 2008) El “bullying” y otras formas de violencia adolescente, [en línea]. Cuadernos de Medicina Forense Facultad de CC de la Educación (UCA). Avda. República Saharaui s/n Recuperado de: <http://scielo.isciii.es/pdf/cmfn/n48-49/art05.pdf> ISSN 1988-611X *versión impresa* ISSN 1135-7606

Gómez M, Delgado A y Gómez A. (2014). Violencia en relaciones de pareja de jóvenes y adolescentes. *Revista Latinoamericana de Psicología*. Vol. 46. Núm. 3. pp.149 Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80533065002>

Guil, R I, Olarte, P, Mestre, J, y Núñez, I, (1997) Inteligencia Emocional y adaptación socio-escolar, [en línea]. *Revista Electrónica de Motivación y Emoción* Recuperado de <http://reme.uji.es/articulos/numero22/article5/textocat.html> ISSN-1138-493X

Hernández, R, Fernández, C, y Baptista P (2014) *Metodología de la investigación sexta edición*, México, McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A DE C.V, **ISBN:** 978-1-4562-2396-0.

Hernández, O., Espada, J., y Guillén, A. (2016). Relación entre conducta prosocial, resolución de problemas y consumo de drogas en adolescentes. *Anales de Psicología*, 32 (2), 609-616. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16745250034>

Hewitt, N., Juárez, F., Parada, A., Guerrero, J., Romero, Y., Salgado, A., y Vargas, M. (2016). Afectaciones Psicológicas, Estrategias de Afrontamiento y Niveles de Resiliencia de Adultos Expuestos al Conflicto Armado en Colombia. *Revista Colombiana de Psicología*, 25 (1), pp. 125-140. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/jatsRepo/804/804444652009/index.html>

Herrera, C, (2017, 3 de junio) Riña entre menores dejó a uno herido con un tiro en la cabeza, [en línea]. Periódico La Opinión: Recuperado el 21 de marzo del 2018 de: <https://www.laopinion.com.co/judicial/rina-entre-menores-dejo-uno-herido-con-un-tiro-en-la-cabeza-134484#OP>

Herrera, C. (2015, 26 de mayo) Riña en colegio cucuteño terminó con adolescente apuñalado, [en línea]. Periódico La Opinión Recuperado de: <https://www.laopinion.com.co/judicial/ri-en-colegio-cucute-o-termin-con-adolescente-apu-alado-92168#OP>

Institución Educativa Luis Gabriel Castro, Ubicación, Reseña, Histórica, Misión, Visión. Plataforma virtual. Recuperado de: <https://colcastro.edu.co/portal/>

Janamejoy, E., y Muñoz, K. (2012). *Solución de conflictos interpersonales en adolescentes del grado noveno de la IEM Aurelio Arturo Martínez de la ciudad de Pasto* [Tesis de grado]. Universidad de Pasto, Pasto, Colombia. Recuperado de: <http://biblioteca.udenar.edu.co:8085/atenea/biblioteca/85349.pdf>

Lázaro, R. (2013). Los problemas escolares en la adolescencia. [Documento Electrónico]. Recuperado de <http://www.codajic.org/sites/www.codajic.org/files/Los%20Problemas%20escolares%20en%20la%20Adolescencia%20PJ%20ruiz%20Lazaro.pdf>

Ley 1098 (2006) Código de la Infancia y la Adolescencia. [en línea]. El Congreso de Colombia. Recuperado de: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=22106>

Ley 115 (1994, 8 de febrero) Ley general de educación. [en línea]. El Congreso de la República de Colombia. Recuperado de: https://www.mineducacion.gov.co/1621/articulos-85906_archivo_pdf.pdf

Ley 1090 (2006) Código Deontológico y Bioético y otras disposiciones. [en línea]. Congreso de la República, Diario Oficial No. 46.383 de 6 de septiembre de 2006. Recuperado de http://colpsic.org.co/aym_image/files/LEY_1090_DE_2006.pdf

López, C, Carvajal, C, Soto, M, Urrea, P, (2013) Factores asociados a la convivencia escolar en adolescentes. Educación y Educadores Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-12942013000300001&lng=en&nrm=iso&tlng=es

Manzano, L. (2017). Los métodos alternativos de resolución de conflictos-Marc-para el fortalecimiento de educación en derechos humanos: un estudio de caso en los coordinadores de convivencia de las instituciones educativas distritales Arbozadora baja y San Francisco en la ciudad de Bogotá [Tesis de maestría]. Universidad Santo Tomás, Bogotá D.C, Colombia. Recuperado de: <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/9183/ManzanoLeonel2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Martínez V (2013, Paradigmas de investigación Manual multimedia para el desarrollo de trabajos de investigación. Una visión desde la epistemología dialéctico crítica. [En línea] Revista de Educación y Desarrollo. Recuperado de: http://www.pics.uson.mx/wp-content/uploads/2013/10/7_Paradigmas_de_investigacion_2013.pdf

McClure J, y Friedberg R (2011) Práctica clínica de terapia cognitiva con niños y adolescentes. Grupo Planeta Spain. Recuperado de: https://books.google.com.co/books?id=l-sRmvKx_VoC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Melendro E, Cruz L, Iglesias A, y Amontserrat, C (2014, mayo) Estrategias eficaces de intervención socioeducativa con adolescentes en riesgos de exclusión. Editorial UNED, Recuperado de:

https://books.google.com.co/books?id=vt2UawAAQBAJ&dq=resolución+de+problemas+interpersonales+en+adolescentes&hl=es&source=gbs_navlinks_s

Mestre, V, Samper, P, Tur-Porcar, Ana María, Richaud de Minzi, María Cristina, Mesurado, Belén, Emociones, estilos de afrontamiento y agresividad en la adolescencia. *Universitas Psychologica*. Recuperado de : <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64725418021> ISSN 1657-9267

Motos, T. (2017). Hacer Teatro: beneficios para el desarrollo positivo en adolescentes. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos (México)*, XLVII (3-4), pp. 219-248. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=>

Moreno D, Estévez, E, Murgui, S, y Musitu, G, (2009) Relación entre el clima familiar y el clima escolar: el rol de la empatía, la actitud hacia la autoridad y la conducta violenta en la adolescencia. *International Journal of Psychology and Psychological Therapy*. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=56012876010> ISSN 1577-7057

Morales, M, López, V, Bilbao, M, Villalobos, B, Oyarzún, D, Olavarría, D, Ortiz, S, Carrasco, C, y Ascorra, P (2014, diciembre) El papel mediador de la capacitación docente en el manejo de la violencia escolar sobre el bienestar social de profesores. [En Línea] Pontificia Universidad Católica de Valparaíso. Recuperado de: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-48082014000300004&script=sci_arttext

Midencey D. (agosto de 2014). Relaciones Interpersonales en la Adolescencia. [Mensaje en un blog]. Proyecto cuenta conmigo. Recuperado en

<https://proyectocuentaconmigo.wordpress.com/2014/08/14/relaciones-interpersonales-en-la-adolescencia/>

Miguel, E (2009) Estrategias Educativas Con Adolescentes Y Jóvenes En Dificultad Social. El Transito a La Vida Adulta En Una Sociedad Sostenible. [En Linea] Editorial UNED
Recuperado de: https://books.google.com.co/books?id=PNa90gy-YggC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Milicic, N., & Arón, A. (2011) Climas Sociales Tóxicos y Climas Sociales Nutritivos para el Desarrollo Personal en el Contexto Escolar. [En Linea] Escuela de Psicología de la Facultad de Ciencias Sociales de la Pontificia Universidad Católica de Chile, Recuperado de <http://www.psykhe.cl/index.php/psykhe/article/view/445>

Navarro, J., y Pastor, E. (2017). Factores dinámicos en el comportamiento de delincuentes juveniles con perfil de ajuste social. Un estudio de reincidencia. *Psychosocial Intervention*, 26 (1), pp. 19-27. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=179849669003>

Nieto, B., Pino, M., y Domínguez, V. (2017). Violencia escolar en la adolescencia: diferencias por género, edad y tipo de centro. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 2 (1), pp. 179-186. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349853220018>

Oliva, A., Romero, L., Antolín, L., y Parra, Á. (2016). Conflictos interparentales, estilos parentales y problemas interiorizados en hijos e hijas adolescentes. *Revista Mexicana de Psicología*, 33 (2), pp. 101-110. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=243056044002>

- OMS (2015). Desarrollo de la adolescencia, Un periodo de transición de crucial importancia. [Documento Electrónico]. Recuperado en http://www.who.int/maternal_child_adolescent/topics/adolescence/dev/es/
- Ospina, V, (2010, 8 de enero) Naturalización de la intimidación entre escolares: un modo de construir lo social. [En Línea] Centro de Investigaciones de la Fundación Universitaria Luis Amigó, sede Medellín[Fecha de consulta: 05 de mayo de 2018] Recuperado de: <http://www.redalyc.org/html/773/77315079025/>
- Ortiz, A. (2014). *Mediación docente ante situaciones de conflicto en la IE Mariscal Robledo* [Tesis de maestría]. Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia. Recuperado de: http://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/7044/1/AdrianaOrtiz_2014_situacion_esconflicto.pdf
- Parra, H., y Jiménez, F. (2016). Estilos de resolución de conflictos en estudiantes universitarios. *Revista Logos, Ciencia & Tecnología*, 8 (1), pp. 3-11. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/5177/517754055002.pdf>
- Pegalajar, M. (2018). Análisis del estilo de gestión del conflicto interpersonal en estudiantes universitarios. *Revista Iberoamericana de Educación*, 77 (2), 9-30. Recuperado de: <https://rieoei.org/RIE/article/view/3178/3977>
- Pereira, C, (2012) Resolución y manejo de conflictos. Ensayo de seminario, [En línea] Universidad Militar Nueva Granada, Facultad de Ciencias Económicas Recuperado de: <http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/6886/2/PereiraReyesCarlosAndres2012.pdf>

Pertegal, M, Oliva, A, y Hernando, A, (2010) Los programas escolares como promotores del desarrollo positivo adolescente, *Cultura y Educación*. Recuperado de: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1174/113564010790935169>

Pérez, V., Amador, L., y Vargas, M. (2011). Resolución de conflictos en las aulas: un análisis desde la Investigación-Acción. *Pedagogía social: revista interuniversitaria*, (18), pp. 99-114. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/1350/135022618008.pdf>

Ramirez, C y Archila, W (2013, 20 de octubre) Violencia, conflicto y agresividad en el escenario escolar. [En línea] *Educ. Educ.* Vol. 16, No 3. *Cultura y Educación*. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/html/834/83429830002/>

Rodríguez, F., Ovejero, A., Bringas, C., y de la Villa Moral, M. (2016). Afrontamiento de conflictos en la socialización adolescente. Propuesta de un modelo. *Psicología desde el Caribe*, 33 (1), pp. 1-13. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/jatsRepo/213/21345152001/index.html>

Romero, Angelica, Pick, Susan, Parra Coria, Ana de la, Givaudan, Martha, Evaluación del Impacto de un Programa de Prevención de Violencia en Adolescentes. *Interamerican Journal of Psychology*. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28420641001> ISSN 0034-9690

Salgado, J., y Leria, F. (2018). Estrategias de afrontamiento al estrés y síntomas patológicos en universitarios ante un desastre socionatural de aluvión de barro. *Acta Colombiana de Psicología*, 21 (1), pp. 170-195. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/jatsRepo/798/79855072008/index.html>

Villamizar, J. (2016). Pedagogía para la convivencia y la paz: transformaciones que experimentan los docentes cuando vivencian la formación para la convivencia y la paz. *Revista de investigación en administración e ingeniería*, 4 (2). Recuperado de: <http://revistas.udes.edu.co/site/index.php/aibi/article/view/395>

Anexos**Anexo 1***Tabla 1*

Categoría	Definición	Subcategoría	Definición	Preguntas
conflictos	Fernández, (1999), “En primer lugar la conflictividad escolar toma diferentes formas tales como interrupción, violencia entre iguales, agresiones profesor-alumno, robos...” “Cada tipo de hecho conflictivo exige unas intervenciones diferenciadas que apuntan a tres objetivos básicos: prevención, intervención y resolución del conflicto...” (p. 43)	Conflicto interpersonal	Sala (2006 citado por Janameyoi y Muños (2012)) se pueden definir como “aquellas situaciones donde emergen las dificultades en la comunicación y el entendimiento entre el adolescente con las personas que lo rodean”(p.13)	<p>1.¿Desde su punto de vista que es un conflicto?</p> <p>2.¿Describa los tipos de conflictos que conozca ?</p> <p>6. recuerde el primer conflicto el cual tuvo dentro de la institución educativa y que edad tenía en ese momento, descríbelo lo más detallado posible</p> <p>11. ¿describe el conflicto interpersonal que lo ha afectado mayormente a partir de los once años?</p> <p>13.¿durante estos últimos seis meses qué tipo de conflictos</p>

				<p>interpersonales se le han presentado dentro de la institución? Describirlos</p> <p>16. ¿ha evidenciado casos de conflicto que desencadenen algún tipo de heridas físicas en alguno de los estudiantes de la institución en el año en curso?</p> <p>22. ¿Qué tipos de conflictos interpersonales se presentan dentro del aula de clases?</p> <p>23. ¿ha presenciado o participado alguna vez en una pelea que conlleve a los golpes dentro de la institución educativa?</p> <p>28. ¿ha presenciado algún tipo de violencia de alguna (os) de los docentes ante los estudiantes? Describir los eventos. (el nombre del(os) docente(s) no son importantes)</p> <p>29. ¿durante el tiempo que llevas en bachillerato ha presenciado alguna vez riñas al salir del plantel educativo?</p>
--	--	--	--	---

<p>Adolescencia</p>	<p>Según Campos, (2004) en su proyecto nos indica que la Organización Mundial de la Salud la define como “el periodo en el cual el individuo progresa desde la aparición de las características sexuales secundarias hasta la madurez sexual. (p. 3)</p>	<p>Adolescencia Temprana</p>	<p>Adolescencia temprana: comprende entre los 10 y 13 años, y se caracteriza por cambios de hábitos y modos de conducta. Cobra importancia singular el grupo de pares.</p>	<p>4. ¿describa qué es la adolescencia? 5. ¿cuáles edades considera que comprende la etapa de la adolescencia?</p>
		<p>Adolescencia Media</p>	<p>Adolescencia media: comprende entre los 13 y 17 años, se caracteriza por un aumento en el enlace e intensidad de los sentimientos y el crecimiento de la importancia del grupo de pares y el rol de grupos</p>	
		<p>Adolescencia Tardía</p>	<p>Adolescencia tardía: comprende entre los 17 y 19 años y 11 meses, se caracteriza por el crecimiento de su interés por sus padres y su familia. Existe más tranquilidad en cuanto a su imagen física y los valores de grupo se vuelven menos importantes y se inclinan</p>	

<p>Resolución o negociación</p>	<p>Flórez (2012) Resolución nos indica que es el proceso de comunicación que tiene por finalidad influir en el comportamiento de los demás y donde ambas partes lleguen a un acuerdo GANAR-GANAR. La razón para que al final de una negociación ambas partes puedan creer que han ganado es que ni los intereses ni los valores tienen por qué ser opuestos, y es responsabilidad de los negociadores descubrir los puntos complementarios para desarrollar una negociación con el esquema ganar-ganar</p>	<p>Estrategias de resolución.</p>	<p>por la búsqueda de una relación con una persona</p> <p>Zurilla y Nezu (1982 citado por Janameyoi y Muños (2012)) estos autores expone que la resolución de un conflicto se da por medio de una estructura secuencial de uno pasos, como lo es el reconocimiento del motivo del conflicto, el afrontamiento del conflicto, el diálogo, las alternativas de solución con el fin de ayudar al paciente a mejorar la competencia social y disminuir la carga de emociones negativas</p>	<p>3. ¿según su conocimiento qué estrategias de solución se deben emplear ante la resolución de un conflicto dentro del plantel educativo?</p> <p>7. ¿de qué manera afronto y le doy solución a ese primer conflicto interpersonal?</p> <p>8. ¿sus padres cómo reaccionaron al enterarse del conflicto en el cual estuvo involucrado?</p> <p>9. ¿la manera cómo actuaron sus padres y los docentes de la institución para dar solución a ese conflicto fue la adecuada? ¿por qué?</p> <p>10. ¿qué otra alternativa de solución se podría haber generado ante ese conflicto?</p> <p>12. ¿qué alternativas de resolución puede darle al conflicto</p>
---------------------------------	--	-----------------------------------	--	---

				<p>el cual lo ha marcado durante los últimos años?</p> <p>14. ¿ha recibido capacitaciones acerca de la resolución de conflictos interpersonales asertivamente en la institución educativa Luis Gabriel Castro?</p> <p>15. ¿cree usted que la orientación que otorga la institución educativa acerca de la resolución de conflictos es la adecuada? Describa el ¿por qué?</p> <p>17. a partir de la edad de los once años, ¿qué cambios ha tenido en su personalidad a la hora de afrontar un conflicto?</p> <p>18.¿dentro del plantel educativo los docentes y directivos (coordinadores y rector)otorgan el acompañamiento adecuado a los estudiantes al momento de afrontar los conflictos interpersonales?</p> <p>19. ¿la institución educativa otorga el acompañamiento psicológico adecuado a los estudiantes de bachillerato?</p>
--	--	--	--	---

				<p>20. ¿si ha asistido alguna vez al acompañamiento psicológico que brinda la Institución describe el nivel de satisfacción o insatisfacción que este le generó?</p> <p>21. ¿si no ha asistido en ninguna ocasión al acompañamiento psicológico brindado por la institución describe el por qué?</p> <p>24. ¿qué alternativas de resolución de conflictos interpersonales cree usted que se podrían implementar en la institución educativa para disminuir el conflicto?</p> <p>25. ¿de qué formas cree usted que la institución educativa puede reforzar las estrategias de resolución asertiva de los conflictos interpersonales en los adolescentes?</p> <p>26. ¿teniendo en cuenta su experiencia personal de qué forma crees que los adultos deben abordar los conflictos a los que afrontan los adolescentes? ¿por qué?</p>
--	--	--	--	---

				<p>27. ¿crees que si se fortalecieran las estrategias de afrontamiento de los conflictos interpersonales en los adolescentes estos reaccionarían de manera positiva ante la resolución de los conflictos? Justifique su respuesta.</p> <p>30. ¿qué medidas toma la institución educativa para la resolución de los conflictos y la disminución de las riñas que se presentan al momento de salir de la institución educativa?</p>
--	--	--	--	---

Anexo 2

Formato de Entrevista Estructurada

RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS INTERPERSONALES, EN ADOLECENTES DE UN
COLEGIO PÚBLICO, EN VILLA DEL ROSARIO.

Edad:

Genero:

Fecha de aplicación:

1) ¿Desde su punto de vista que es un conflicto?

2) ¿Describe los tipos de conflictos que conozca?

3) ¿Según su conocimiento que estrategias de solución se deben emplear ante la resolución de un conflicto dentro del plantel educativo?

4) ¿Describa que es la adolescencia?

5) ¿Cuáles edades considera que comprende la etapa de la adolescencia?

6) Recuerde el primer conflicto el cual tuvo dentro de la institución educativa y que edad tenía en ese momento, descríbelo lo más detallado posible.

7) ¿De qué manera afronto y le dio solución a ese primer conflicto interpersonal?

8) ¿Sus padres cómo reaccionaron al enterasen del conflicto en el cual estuvo involucrado?

9) ¿La manera cómo actuaron sus padres y los docentes de la institución para dar solución a ese conflicto fue la adecuada? ¿Por qué?

10) ¿Qué otro alternativa de solución se podría haber generado ante ese conflicto?

11) ¿Describe el conflicto interpersonal que lo ha afectado mayormente a partir de los once años?

12) ¿Qué alternativas de resolución puede darle al conflicto el cual lo ha marcado durante los últimos años?

13) ¿Durante estos últimos seis meses qué tipo de conflictos interpersonales se le han presentado dentro de la institución? Describirlos

14) ¿Ha recibido capacitaciones acerca de la resolución de conflictos interpersonales asertivamente en la institución educativa Luis Gabriel Castro?

15) ¿Cree usted que la orientación que otorga la institución educativa acerca de la resolución de conflictos es la adecuada? Describa el ¿por qué?

16) ¿Ha evidenciado casos de conflicto que desencadenen algún tipo de heridas físicas en alguno de los estudiantes de la institución en el año en curso?

17) A partir de la edad de los once años, ¿qué cambios ha tenido en su personalidad a la hora de afrontar un conflicto?

18) ¿Dentro del plantel educativo los docentes y directivos (coordinadores y rector) otorgan el acompañamiento adecuado a los estudiantes al momento de afrontar los conflictos interpersonales?

19) ¿La institución educativa otorga el acompañamiento psicológico adecuado a los estudiantes de bachillerato?

20) ¿Si ha asistido alguna vez al acompañamiento psicológico que brinda la Institución describe el nivel de satisfacción o insatisfacción que este le género?

21) ¿Si no ha asistido en ninguna ocasión al acompañamiento psicológico brindado por la institución describe el por qué?

22) ¿Qué tipos de conflictos interpersonales se presentan dentro del aula de clases?

23) ¿Ha presenciado o participado alguna vez en una pelea que conlleve a los golpes dentro de la institución Educativa?

24) ¿Qué alternativas de resolución de conflictos interpersonales cree usted que se podrían implementar en la Institución educativa para disminuir el conflicto?

25) ¿De qué formas cree usted que la institución educativa puede reforzar las estrategias de resolución asertiva de los conflictos interpersonales en los adolescentes?

26) ¿Teniendo en cuenta su experiencia personal de qué forma crees que los adultos deben abordar los conflictos a los que afrontan los adolescentes? ¿Por qué?

27) ¿Crees que si se fortalecieran las estrategias de afrontamiento de los conflictos interpersonales en los adolescentes estos reaccionarían de manera positiva ante la resolución de los conflictos? Justifique su respuesta.

28) ¿Ha presenciado algún tipo de violencia de alguno(os) de los docentes ante los estudiantes? Describir los eventos.(el nombre del(os) docente(s) o estudiante(s) no son importantes)

29) ¿Durante el tiempo que llevas en bachillerato ha presenciado alguna vez riñas al salir del plantel educativo?

30) ¿Qué medidas toma la institución Educativa para la resolución de los conflictos y la disminución de las riñas que se presentan al momento de salir de la institución educativa?
