

**CONFLICTO EN NIÑOS ESCOLARES**

**FLOR ÁNGELA LIZARAZO TOSCANO**

**MARÍA MARLENY ROMERO**

**Oscar Suarez**

**Asesor**

**U N A D**

**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS**

**PSICOLOGÍA SOCIAL COMUNITARIA**

**PALMIRA**

**2003**

**CONFLICTO EN NIÑOS ESCOLARES**

**FLOR ÁNGELA LIZARAZO TOSCANO**

**MARÍA MARLENY ROMERO**

**U N A D**

**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS**

**PSICOLOGÍA SOCIAL COMUNITARIA**

**PALMIRA**

**2003**

# CONTENIDO

	Pág.
<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>2. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN – INTERVENCIÓN</b>	<b>3</b>
2.1 Descripción de la situación problema	3
2.2 Planteamiento del problema	4
2.3 Justificación	5
2.4 Formulación del Problema	7
<b>OBJETIVOS</b>	<b>8</b>
3.1 General	8
3.2 Específicos	8
<b>MARCO TEÓRICO</b>	<b>9</b>
4.1 Mediación – Conducción de Disputas, Comunicación y Técnicas	10
4.2 Programa de Comportamiento Humano	12
4.3 “Diálogo y Autoestima como Valores Generadores de Solución de Conflictos Adolescentes	14
4.4 “ El Conflicto como Concepto y sus Manifestaciones	15
4.5 La Escuela Pacífica	21
4.6 Teorías de los Instintos	23
4.7 Concepciones Psicológica y Psicosociológica del Conflicto	25
4.8 El Conflicto en el Ambito Institucional o Escolar	28
4.9 La Violencia un Fenómeno interpersonal	32
4.10 La Dinámica de los Conflictos Interpersonales	33
<b>5. MARCO CONCEPTUAL</b>	
<b>36</b>	
5.1 La Psicología social	36

5.1.1	Objeto de estudio y finalidad	36
5.2	Conociéndome a mi mismo	
39		
5.3	La familia	
41		
5.4	Desarrollo	
42		
5.5	Socialización	
46		
5.6	La violencia fenómeno social	
47		
6.	Marco histórico situacional	
51		
7.	<b>METODOLOGÍA</b>	
54		
7.1	Enfoque Metodológico	
54		
7.2	Diseño de la investigación	
54		
8.	<b>RESULTADOS</b>	
60		
9.	<b>COMENTARIOS A LAS EVALUACIONES REGISTRADAS</b>	
	EN LAS GAFICAS	
77		
10.	<b>DESCRIPCION, ANALISIS, INTERPRETACION Y DISCUSION</b>	
79		
10.1	Descripción	
79		
4		

**10.2 Análisis e Interpretación**

**80**

**11. CONCLUSIONES**

**84**

**12. RECOMENDACIONES**

**86**

**BIBLIOGRAFIA**

**ANEXOS**

## **AGRADECIMIENTOS**

Las autoras expresan sus agradecimientos a:

**Centro Docente Numero 58 escuela de Pre-escolar primaria “Ignacio Rengifo” de la Comuna 4 de la ciudad de Cali, por que nos permitió ingresar a sus instalaciones y nos dio el apoyo necesario para efectuar esta investigación**

## RESUMEN

Esta es una investigación realizada con un grupo de niños y niñas en una escuela que permitió mostrar la manera como ellos asumen el conflicto.

Se observó a través de la metodología cualitativa que los patrones socioculturales como el machismo, y la violencia intrafamiliar determinan los patrones de conducta y aun las tendencias.

Basada en la Psicología Social que privilegia la interacción como elemento estructurador de la subjetividad, el conflicto relacionado con autoestima y comunicación, se han tomado conceptos de Erikson, Eysenk, y Freud.

Dada la escasa literatura sobre esta temática se han tomado dos tesis de la Universidad Santiago de Cali.

## SUMMARY

This it is an investigation carried out with a group of children and girls in a school that allowed to show the way as them they assume the conflict.

One observes through the qualitative methodology that the cultural partner patterns as the machismo, and the violence family the behavior patterns determine and even the tendencies.

Based on the social Psychology that privileges the interaction like element structural of the subjectivity, the conflict related with self-esteem and communication, concepts of Eriksson, Eysenk, and Freud they have taken.

**Given the scarce literature on this thematic one has taken two thesis of the University Santiago from Cali.**

## 1. INTRODUCCIÓN

La crisis socio-política y económica que vive el país se ve reflejada en un significativo incremento en las diferentes formas de violencia, llegando a convertirse en la principal causa de pérdida en la calidad de vida. El conflicto es una parte ineludible de la vida cotidiana, el resultado inevitable de una sociedad altamente compleja, competitiva y muchas veces litigiosa. En las relaciones personales o de negocios cada cual tiene sus propias ideas, opiniones y necesidades. Mientras que algunos conflictos son simplemente molestias menores que se aceptan como un componente natural de la existencia, otros evitan que las relaciones se realicen en todo su potencial y algunos son tan severos que causan irreparables daños a individuos, familias, medios laborales y comunidades enteras.

Dentro de la agresión humana: violencia, y disciplina han preocupado desde siempre a la psicología que se ha interesado en comprender esta naturaleza. Es por esto que en el curso del desarrollo de este tema “El Conflicto”, se descubre que el hombre es la única especie cuyo comportamiento puede ser direccionado a objetivos de manera consciente sin estar genéticamente fijados a actos rígidos. Es decir, que el hombre puede tomar distancia de su accionar.

Esta investigación se orientó a observar y describir la manera como un grupo de niños y niñas de 8 a 10 años de edad en una institución escolar, asumen el conflicto que se presenta entre ellos.



Este trabajo se sustenta en un marco teórico referido a la violencia, la agresión y la resolución del conflicto, considerando aspectos como el conflicto interpersonal, el conflicto en la concepción psicológica y el conflicto en la institución escolar. Cabe anotar que existe mucha dificultad para informarse sobre investigaciones realizadas sobre el conflicto en niños y niñas que en conclusión son los que más necesitan de políticas y programas que les enseñen a prevenir y manejar sus propios conflictos de una manera pacífica y qué mejor para ello que el espacio escolar donde la relación maestro discípulo tiene un enorme potencial en la formación de una cultura de tolerancia, por este motivo se han tomado tesis de grado en las cuales se plantean los elementos teóricos.

## **2. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN – INTERVENCIÓN**

### **2.1. DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN PROBLEMA**

El objeto de este estudio es el análisis de la forma como asumen o enfrentan el conflicto que se presenta en un grupo de niños y niñas, de 8 a 10 años de edad del grado quinto de primaria del Centro Docente # 58, escuela “Ignacio Rengifo” de la ciudad de Cali. Se indagó sobre el origen de este comportamiento en los estudiantes de este centro educativo. Es importante referir que estos niños y niñas atraviesan por la etapa del desarrollo psicosocial de industria vs. inferioridad en una relación vecindario – escuela.(Erykson 1963) En esta etapa, se espera que adquieran competencias en habilidades intelectuales, sociales y físicas que les permitan relacionarse con un círculo social más amplio. No obstante, para que ellos logren este objetivo dependen de niveles de maduración física, mental y emocional.

Dentro de este contexto, emergen las influencias de la familia, las formas de crianza, el medio ambiente, la estructura social y los procesos de interacción como bases primarias para un buen desarrollo, que incluye valores, normas, símbolos, lenguaje y conocimiento, y que son necesarios para crear, sostener y cambiar su modelo de vida.

A estos niños y niñas se les presentan muchas dificultades debido al entorno social donde se desarrollan, el cual no les brinda muchas oportunidades. La comunidad es estrato social 1, la mayoría de sus habitantes pasan por situaciones socio-económicas precarias. Los padres o familiares se ocupan en trabajos tales como la venta de chontaduro, meseros en restaurantes, es decir, realizan todo tipo de trabajos informales. Algunas familias no poseen vivienda propia y tampoco poseen empleos con salarios fijos lo que hace que muchas de sus necesidades queden insatisfechas. Fuera de esto, estos niños deben afrontar las discusiones, peleas, agresiones físicas y verbales generadas por los conflictos de pareja de sus padres lo que afecta a los hijos creándoles confusión y reacciones emocionales que son manifestadas a través del conflicto que afecta el desarrollo de sus relaciones interpersonales.

## **2.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

En el curso de este análisis se revisó el contenido social y cultural en el que se desarrollan los niños y niñas de la niñez media, sujetos de este estudio se encontró que conforman una numerosa población procedente de los distintos barrios que constituyen la comuna 4 de la ciudad de Cali; en su mayoría provienen de hogares con dificultades económicas y con difíciles relaciones interpersonales.

En algunos hogares se detecta un ambiente de frustración y agresividad, es notoria la ausencia del padre lo que provoca dificultades en los hijos varones que

pueden presentar hostilidad, delincuencia e ineptitud social. En cuanto a las niñas se ven afectadas por problemas emocionales y escolares. Se sabe que las frustraciones son parte del crecimiento y desarrollo normal y de la vida en grupo y como no se puede alejar a los niños – niñas del mundo y sus violencias es preciso controlar los comportamientos agresivos que hacen que las relaciones interpersonales sean conflictivas.

También dentro de la institución escolar los niños y niñas tienen algunos conflictos emocionales que difícilmente se notan en el flujo de los encuentros sociales diarios. Algunos crecen hasta convertirse en grandes dificultades que dan paso a desacuerdos en sus relaciones y que los conducen a la agresión física y verbal. La severidad del conflicto va desde roces insignificante pasando por choques de mediana intensidad hasta crisis graves que amenazan la existencia misma de la relación.

### **2.3. JUSTIFICACIÓN**

Este trabajo justifica su **importancia para la psicología social** porque plasma una información que sirva para mejorar la comprensión de los conflictos en los niños y niñas de la niñez media ya que su educación es primordial en la construcción del sujeto. En la medida en que los niños-niñas puedan entender y resolver sus conflictos cordialmente se evitará que actos violentos influyan en su desarrollo personal y social. Es necesario procurar la mejora y la modificación de

12

las actitudes y valores, autoestima, confianza, tolerancia, diversidad, respeto y responsabilidad destacando el valor fundamental de las relaciones interpersonales que no serían posibles sin el cumplimiento de los modelos o reglas sociales que dicen cómo deben ser las relaciones con la familia, amigos y compañeros.

La relevancia del tema del conflicto con la psicología social radica en que esta disciplina se basa en el estudio de la interacción del individuo con el grupo, tratando de conseguir soluciones personales y sociales en pro del bienestar mediante el conocimiento y profundización de los fenómenos sociales, mentales o conductuales que han de ser incorporados en la medida en que se van presentando los cambios sociales que se viven en la actualidad.

Para la Psicología Social Comunitaria el conflicto interpersonal o sea las relaciones entre dos o más personas determinan los comportamientos humanos que son los que nos unen y nos separan a unos de otros. Es mirar la forma en que los pensamientos, sentimientos y acciones de las personas son afectados por los demás. La importancia de este aporte radica en que indaga las causas del conflicto en una determinada población infantil. esta tarea complementa la necesidad de la psicología social de dar respuesta a los problemas sociales que son los que caracterizan su actuación haciendo que esta disciplina se plantee como objeto indiscutible los cambios sociales e institucionales.

El interés para las investigadoras radica en la obligación que tiene la psicología de entender y explicar la importancia que tiene el conflicto en la vida cotidiana y en

todos los grupos humanos y a la vez en tratar de conocer estrategias que permitan su comprensión, ya que fundamentalmente se vive en comunidades reguladas por normas que requieren conocimiento para afrontar conflictos sociales. Es misión del psicólogo tender un puente en procura de mejorar las relaciones interpersonales entre el profesorado, el alumnado, la familia y la comunidad para que haya un clima de compromiso y confianza que favorezca las decisiones que se tomen, el compartir sentimiento y dudas, el tratar de crear armonía entre sus miembros, con el fin de beneficiar a la población infantil para que no se les presente violencia escolar, ya que según Piaget los niños entre los 7 y los 10 años se encuentran en la etapa de operaciones concretas y se piensa que esta edad es la apropiada para entender los aspectos conflictivos que en edades anteriores no se tendría capacidad de comprender y en edades posteriores ya sería muy tarde. Este trabajo plantea un conocimiento del conflicto en los niños y niñas de acuerdo con observaciones estructuradas practicadas en dicho plantel educativo.

#### **2.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

De acuerdo con el contexto social, en que se desarrollan los niños y niñas de esta institución y respecto a situaciones de agresión y conflicto en sus relaciones interpersonales surge la pregunta:

¿Cómo asumen el conflicto los niños-niñas escolares de 8 a 10 años de edad del Centro Docente # 58 de la ciudad de Cali?

### **3. OBJETIVOS**

#### **3.1 GENERAL**

Identificar la manera como un grupo de niños asume el conflicto en una institución escolar de la ciudad.

#### **3.2 ESPECÍFICOS**

- Analizar la forma como se relacionan o interactúan los niños-niñas que presentan un alto grado de conflicto.
  
- Propender mediante el diálogo la consecución de un medio pacífico y productivo en el que los niños-niñas centren su atención en lo real que es el aprendizaje.
  
- Sensibilizar a los docentes sobre la existencia del conflicto en la institución y en su resolución mediante una orientación hacia la comunicación, la tolerancia, la cooperación y la colaboración.

#### **4. MARCO TEÓRICO**

El conflicto designa una situación compleja que se define por una determinada estructura de las relaciones sociales y puede enfrentar a individuos (conflicto social) o a grupos (conflicto intergrupalo). Para la psicología social existe una conexión entre relaciones interpersonales y conflicto porque entre más vínculos se establezcan con otras personas, más propenso se está de entrar en conflicto con el otro. La existencia del conflicto es aceptada como una parte inevitable del comportamiento social. Aparece a nivel individual con el nacimiento. Si existiera la vida sin conflicto se privaría a las personas de las imprescindibles oportunidades para desarrollar sus habilidades. La humanidad ha luchado para encontrar la solución a los conflictos y llevarla a todas las sociedades e instituciones que conduzcan y encaminen hacia la convivencia.

Para el presente trabajo se hizo un análisis de las investigaciones realizadas sobre el conflicto y su resolución en los últimos años. Se inicia con las siguientes revisiones:



#### **4.1. “MEDIACIÓN – CONDUCCIÓN DE DISPUTAS, COMUNICACIÓN Y TÉCNICAS”**

Se entiende que los roles Psicólogo Social y mediador son compatibles y complementarios. Uno de los diversos motivos que acerca a estos roles es la noción de conflicto que para ambos es claro y eje de su teoría y metodología. Psicología Social y mediación actúan con relación a conflictos procurando la búsqueda de resoluciones y requieren de operadores formados en temáticas sobre la comprensión de la conducta humana para poder actuar sobre ella.

Dentro de las líneas existentes en mediación, la que posiblemente enfatiza más en lo actitudinal y en la comprensión psicológica, es la que propone Sara Cobb a través de un modelo denominado “circular”. Para ella, mediar no es arbitrar u “ordenar” entre las partes en conflicto sino ingresar a un sistema de búsqueda de acuerdos mínimos en el cual se transparente un meta-sistema: la aprehensión de los mecanismos que permiten la salida o el logro de esos acuerdo, donde si bien importa ese logro también importa el protagonismo de las partes adquiriendo un aprendizaje más profundo para aprender a resolver conflictos.

Mediador y Psicólogo Social no solucionan “en el lugar de” sino que se posesionan en la intervención para que la tensión de los conflictos dialoguen construyendo una nueva narrativa (mediación) o novela (Psicología Social). Pero, como el conflicto es motor vital en la vida cotidiana porque la satisfacción de necesidades es siempre búsqueda y mediatez, y por lo tanto problemática

generadora de tensión. ¿Significa esto que siempre se necesitará de terceros, mediadores, Psicólogos Sociales, terapeutas, etc. para andar por la vida?, ¿Cómo responder esta pregunta?. Remite a las concepciones, ideologías más profundas de la existencia, a filosofías de vida en general y en particular a cómo se piensa la salud mental.

El conflicto del conflicto es quizá que se alcanza a visualizar cuando no queda más remedio que reconocerlo como tal. El conflicto es asociado con la enfermedad, con lo que no “debería ser” o “estar” a lo que hay que “suprimir”, a lo que hay que curar. Es evidente que la educación está atravesada por un modelo médico hegemónico impuesto a la interioridad; síntoma – enfermedad – remedio – cura. No se ha aprendido a prevenir, a fortalecer y enriquecer los potenciales para mejorarlos porque tendemos a creer que lo conflictivo es solo cuando no se entienden o cuando se mal entienden con los otros. A continuación habilidades requeridas para resolver el conflicto ya sea del tercero que interviene, de un mediador o de un arbitro:

- a. La capacidad para escuchar y hablar.
- b. La capacidad de analizar problemas, identificar y separar los problemas involucrados y tomar una decisión o llegar a una resolución con respecto a los mismos.
- c. La sensibilidad de los valores que las partes sienten profundamente incluyendo temas relacionados con el grupo étnico, el género y las diferencias culturales.

- d. La capacidad para lidiar con objetivos e información insuficiente compleja o confusa.
  - e. Tener presencia y tenacidad; sostener un compromiso expresado con honestidad, el respeto a las partes y la capacidad de crear y mantener el control de un grupo diverso de disputantes.
  - f. La capacidad para identificar y para separar los valores personales del individuo.
  - g. La capacidad de permanecer neutral y objetivo bajo las presiones de las partes, aún teniendo que balancear diferencias de poder entre ellas.
- (Suárez Marines, 1996 [www.cueyati.uam.mx](http://www.cueyati.uam.mx))

#### **4.2. “PROGRAMA DE COMPORTAMIENTO HUMANO”**

Algunas veces se evita confrontar el conflicto, porque se teme perder. Se opta entonces por no expresar aquellas ideas y sentimientos personales porque se perciben ciertas situaciones de poder, vínculo afectivo, compromisos que impiden hacerlo; esta alternativa se conoce como **evitación** o **evasión**. Al evadir el conflicto se dejan de lado derechos y necesidades de gran importancia, y se permite que se profundicen problemas, resentimientos y malos entendidos sin percatarse de que en las manos de los involucrados en el conflicto pueden estar las alternativas de solución y la voluntad de hacerlo. El camino de la evasión niega salidas más constructivas.

En ocasiones se entra en confrontación directa o indirecta con quienes se tiene la diferencia. Se discute acaloradamente, se dice y hacen cosas que hieren, se toman decisiones impulsivas, se hace intervenir a otras personas para pelear contra quienes se está molesto. Esta opción hace que los problemas se vuelvan más complejos, falta el respeto y se desconocen los derechos de unos y otros. Los implicados se llenan de ideas y sentimientos que alimentan al conflicto y se termina por romper lazos que bien podían ser constructivos para las partes.

En algunos casos se deja en manos de terceras personas la solución del problema. Estas personas toman las decisiones frente a lo que se debe o no se debe hacer para concluir el conflicto, algunas veces basándose en principios de justicia y otras en su propia subjetividad. Aquellos en los que se deposita el poder de tomar decisiones con respecto a los otros, bien sean padres, maestros, líderes, jueces o árbitros que asumen la resolución del conflicto que era posible solucionar de manera autónoma.

Las personas que se encuentran en conflicto deben buscar los caminos del diálogo y la cooperación, intentando hablar sin herirse, escucharse, reconocer sus derechos, necesidades y sentimientos. Expresar lo que molesta y lo que se desea descubriendo así que existen otras alternativas. Cuando se tiene la actitud y la voluntad para dialogar directa y espontáneamente se puede llegar a un acuerdo o entendimiento mutuo. La diferenciación que puede haber en algunos casos puede ser en ocasiones un enfrentamiento en primera instancia de una manera agresiva y luego, al bajar un poco los ánimos se opta por el diálogo. En otras

oportunidades se prefiere evitarlo porque las partes se sienten con la suficiente fuerza psicológica para asumirlo o porque se percibe que las posibilidades de acuerdo se salen de sus propias manos. Para la solución de conflictos es necesaria la voluntad de las personas para sentarse a conversar sus diferencias.

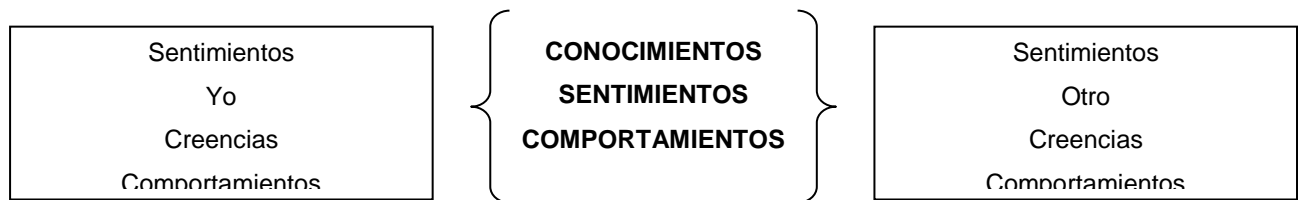
En todo conflicto hay varios y encontrados intereses y sentimientos. La realidad y los afectos se combinan, factor que no se puede desconocer y conviene que se tenga en cuenta. Es necesario que las partes se hagan conscientes no solo del punto de vista, sino también de los factores emocionales que están en juego en sí mismos y en la contraparte. (Programa de Comportamiento Humano de la Secretaría de Salud de Cali año 2000. p 127, 128, 129)

#### **4.3. DIALOGO Y AUTOESTIMA COMO VALORES GENERADORES DE SOLUCION DE CONFLICTOS ADOLESCENES.**

De acuerdo con Perlaza, et al, (2001Pag 52), fortaleciendo y aumentando la capacidad de la inteligencia emocional, conceptuando creencias, comportamientos y afectos se da un paso definitivo para que los niños-niñas aprendan a confrontar y solucionar sus conflictos. Por tal motivo se consideró el diálogo y la autoestima como los pilares fundamentales que pueden permitir alcanzar dicho fin. El diálogo que facilite a niños y niñas presentar sus opiniones, sus criterios y que les haga mejorar la comunicación interpersonal. La autoestima que les permita acceder al autoconocimiento que contribuye a comprenderse a sí mismo, a entender su

subjetividad, a respetarse, a valorarse, a adquirir dominio de sí mismo y a desarrollar conciencia de sus propias emociones. La noción de inteligencia emocional fue creada, por Daniel Goleman, profesor de la Universidad de Yale, a partir de los criterios de inteligencia interpersonal e intrapersonal de Howard Gardner.

### DIAGRAMA INTELIGENCIA INTRA E INTERPERSONAL



A diferencia de la inteligencia lógico-verbal, la inteligencia emocional se centra en la comprensión del otro, de sus esencialidades, capacidad que permite convivir, estimar, conocer e interpretar los símbolos de la comunicación humana en tanto mensajes con sentido personal y social. (Perlaza, Mena y Enríquez, Universidad Santiago de Cali. 2001 p 13, 14)

#### 4.4. “EL CONFLICTO COMO CONCEPTO Y SUS MANIFESTACIONES”

**ORIGEN Y GÉNESIS DEL CONFLICTO:** Según Olave, et al (2002 Pag 66 - 86) el conflicto es una palabra que se da en todos los terrenos y nace de múltiples raíces, por ejemplo:

- a. **La subjetividad de la percepción:** Las personas captan de diferentes maneras el mismo objeto o situación. La percepción pretende ser objetiva, y en buena parte lo es; si nos ponen enfrente 10 caballos, no percibimos 10 ratones, 10 perros, ni 50 caballos. Pero si es frecuente que distorsionemos un poco.
  
- b. **La información incompleta:** ¿Por qué sobre una misma persona o suceso oímos formular juicios contradictorios?. Un motivo es que los opinantes sólo han tenido acceso a una parte de los hechos, y no se dan cuenta de los otros.
  
- c. **Las faltas naturales de la comunicación interpersonal:** Todo acto de comunicación utiliza un código e impone al receptor la tarea de descifrar el mensaje, y casi nadie escapa de la ambigüedades semánticas. Los lenguajes son solo reflejos vagos, no copias exactas de la realidad.
  
- d. **La desproporción entre las necesidades de la personas y los satisfactores disponibles:** Sucede que muchos bienes materiales son escasos, y se crea una demanda mayor que la oferta, por ejemplo, en una familia hay dos automóviles y cuatro personas que saben manejar y a diario necesitan usar uno, entonces surgirá el conflicto.

- e. **La diferencia de caracteres:** Una persona es lenta y la otra rápida, una idealista y la otra pragmática, una ordenada y la otra desordenada, una tolerante y la otra intransigente.
  
- f. **Las presiones que causan frustración:** Por ejemplo para un niño es la falta de aceptación de parte de sus padres; para un adulto las actitudes dictatoriales de los jefes; para todos el bombardeo de la propaganda comercial que crea necesidades excesivas, la inseguridad que produce miedo y las alternativas forzadas de valores incompatibles entre sí.
  
- g. **La pretensión de igualar a los demás a uno mismo:** ¡Cuántas personas no han aprendido a aceptar a los otros sin juzgarlos, a “dejarlos ser” simplemente, y se crean problemas ellas mismas con este rechazo de la realidad, además de crearlos en aquellos a quienes se empeñan en cambiar!.
  
- h. **La mucha intimidad e interdependencia:** Aún sin llegar a la simbiosis patológica hay personas que dependen tanto de otras o las hacen depender de ellas, que llegan a estorbarse. De aquí la situación paradójica de que se encuentren graves conflictos entre una madre y su hija o una mujer y su marido.



**LA AGRESIVIDAD, EXPRESIÓN TÍPICA DEL CONFLICTO:** Continuando con la misma autora ( Olave2002 ) se destaca aquí el proceso psíquico que comúnmente experimentamos en caso de conflicto: el conflicto es tensión, la tensión es el inicio de un proceso al que le sigue la frustración y desemboca en agresividad.



El estudio de la agresividad se reviste de importancia en nuestra cultura porque la civilización moderna hierve en tensiones. Por la prisa y el exceso de “compromisos”, la tiranía del reloj, los hacinamientos, los embotellamientos, las presiones económicas y las necesidades creadas artificialmente por la propaganda comercial; el semáforo en rojo, el teléfono que marca ocupado, las llamadas por teléfono a la hora de comer, las visitas inesperadas, el avión que se retrasa; no son más que piezas del inmenso y complejo edificio de la frustración.

Otro principio psicológico es: “agresión genera agresión”, entonces se desencadena un proceso analógico al de la bola de nieve. El asunto se complica porque gran cantidad de agresividad queda reprimida de modo que se cambia el conflicto interpersonal en intrapersonal, y sigue sin solución el primero.

La agresividad es uno de los grandes problemas de la sociedad moderna; problema actual, universal, trascendental e inquietante. Su manejo adecuado o inadecuado significa armonía, progreso y felicidad, o bien, destrucción y caos.

Una realidad dinámica como es el conflicto, no queda confinada en un rincón de la personalidad: se mueve, ramifica, crece, trasciende e invade otras áreas de la vida.

## **REFLEJOS PSICOLÓGICOS Y SOCIALES DEL CONFLICTO**

- Cuando el conflicto almacena energía y la guarda a presión, es una fuente potencial de violencia.
- En cuanto origina frustración, resulta en hostilidad y sentimientos destructivos contra quien lo provoca o se percibe como frente del mismo.
- Es motivo de ansiedad, opresión y preocupaciones que desencadenan reacciones psicosomáticas como cefaleas y trastornos digestivos.
- Es impulsivo a la actividad. En un grupo cualquiera la divergencia de opiniones estimula a todos a expresarse y a defender sus posiciones y realizarlas.
- Ayuda a crear y consolidar en el ser humano el principio de la realidad. Se sabe que el niño pequeño es egocéntrico, no admite contradicciones, ni limitaciones y quisiera que el medio le respondiera en todo. De ahí el fenómeno del capricho o berrinche. Pero al cabo de múltiples choques

contra la realidad aprende poco a poco a reconocer límites, necesidades y derechos ajenos.

- El conflicto aclara las ideas, sentimientos, los caracteres y los objetivos de los miembros de un grupo y conduce al establecimiento de normas de grupo e institución.
- Otras percusiones: los conflictos tienden a proliferar, a formar cadenas o masas. Los conflictos entre grupos tienden a institucionalizarse; los simbólicos se mueven duros, tensos e intransigentes, por eso las guerras de religión han sido las más crueles. (Olave y Romo, Universidad Santiago de Cali. 2002 Pag 86 89).

#### **4.5. “LA ESCUELA PACÍFICA”**

La escuela pacífica se constituye en una propuesta en tanto que el conflicto como un fenómeno natural es parte de la vida diaria escolar. Existe en las aulas, en los patios, en los corredores, entre los alumnos, entre los maestros; sin duda es un

27

hecho básico de la vida, un suceso potencialmente positivo y una oportunidad contante para aprender. Hacerse cargo de los conflictos que nos rodean es una responsabilidad importante y crucial de todos los educadores. Dentro del formato de una escuela pacífica, docentes, padres de familia y estudiantes comparten la responsabilidad de crear una comunidad escolar donde todos se sientan seguros y valorados. Son cualidades de una escuela pacífica:

- **Cooperación:** Los niños y niñas aprenden a trabajar juntos y a confiar el uno en el otro, ayudarse y compartir.
- **Comunicación:** Los niños y niñas aprenden a observar atentamente; comunicar con precisión y escuchar con sensibilidad.
- **Tolerancia:** Los niños y niñas aprende a respetar y valorar las diferencias entre la gente y a comprender el prejuicio y cómo funciona.
- **Expresión emotiva – positiva:** Los niños y niñas aprender el autocontrol y a expresar sus sentimientos, como la ira y la frustración, de manera que no sean agresivas o destructivas.
- **Resolución de conflictos:** Los niños y niñas adquieren la capacidad necesaria para responder en forma creativa al conflicto, en el contexto de una comunidad que les da apoyo y cabida.

- **Resolución creativa de conflictos en las escuelas:** Los aspectos teóricos y prácticos de la resolución de conflictos se construyen a partir de valores, creencias, actitudes y técnicas básicas. Del mismo modo que un edificio no puede sostenerse sin un cimiento firme no es posible lograr la entrega y la calidad de la enseñanza de la resolución de conflictos sin una orientación hacia la tolerancia, la cooperación y la colaboración, junto con técnicas de comunicación y de pensamiento que faciliten y no impidan los procesos de resolución de los mismos. La resolución creativa de los conflictos enseña técnicas que sustentan un ámbito de aprendizaje cooperativo, comunicación interpersonal, responsabilidad y análisis. En los alumnos que participan en actividades de aprendizaje cooperativo se desarrollan actitudes de compromiso, de ayuda y de preocupación por los demás. El aprendizaje cooperativo también parece vincularse con una mayor autoestima, actitudes positivas hacia la escuela y el desarrollo de capacidades al adoptar nuevas perspectivas, reconocen los sentimientos de los demás. Los elementos del aprendizaje cooperativo incluyen la aceptación de la interdependencia, tiempo sustancial dedicado a la interacción, la responsabilidad individual, aptitudes interpersonales, grupales y técnicas de evaluación y análisis.

Según William Kreidler, citado por Rodríguez (2002 Pag 66) en su libro Creative Conflict Resolution plantea su convicción de que “los adultos y los niños pueden aprender a resolver conflictos en forma creativa y constructiva, de manera que enriquecen tanto el aprendizaje como las relaciones interpersonales” y agrega, “los maestros son capaces de manejar el conflicto

efectivamente”, se les puede confiar que tomen las decisiones más importantes en relación con su propias clases.

#### **4.6. TEORÍAS DE LOS INSTINTOS**

Para complementar y ampliar este marco teórico se hace referencia a las teorías de **los instintos** citadas por Hanke (1979 Pag 49 - 51) y que tienen en común el asignar a la agresión un lugar especial dentro del comportamiento según los principales teóricos del instinto o la pulsión: Freud y Lorenz. En el marco de estas primeras teorías acerca de los instintos, Freud consideraba el rol de la agresión principalmente como un componente del instinto sexual, que se manifiesta de diferentes maneras de acuerdo con cada fase específica y que se independiza ampliamente con el sadismo. Más tarde, atribuye la agresión más bien a los instintos o pulsiones de autoconservación. “El yo odia, aborrece y persigue con la intención de destruir todos los objetos que se le convierten en fuentes de displacer, presidiendo de si le privan de la insatisfacción sexual o de la satisfacción de sus necesidades de conservación. Más aún, puede afirmarse que los verdaderos modelos de la relación de odio no tienen sum origen en la vida sexual, sino en la lucha del yo por su conservación y su afirmación”. Aquí la agresión es considerada expresamente como un fenómeno reactivo. Las suposiciones de Freud sobre la agresividad humana resultan de su esfuerzo por comprender los fenómenos psicopatológicos.

Para Lorenz (1980 Pag 111), instinto es “una secuencia de comportamientos, de desarrollo relativamente rígido por una excitación endógena y una activación por determinados estímulos claves”. Lorenz infiere sus teorías de la observación y análisis del comportamiento animal. Él considera como agresión propiamente dicha a la intramoral o intraespecífica; a la pulsión de lucha de los seres humanos y de los animales dirigida contra el congénere. La agresión intraespecífica no es, según Lorenz sino un “instinto como cualquier otro e igualmente conservador de la vida y de la especie en condiciones naturales”. Este teórico dice que la agresión debe canalizarse hacia un objeto sustitutivo y orientarse hacia actividades socialmente deseables.

Con respecto a la **teoría del aprendizaje**, Bandura y Walters (1973 Pag 65 67), dicen que el condicionamiento clásico es importante sobretudo con miras al desencadenamiento de afectos favorecedores de la agresión, como ira y enojo, a través de estímulos originariamente neutros. En el modelo del condicionamiento operante, los comportamiento agresivos se aprenden temprana y fácilmente, porque suelen llevar al éxito sin mayores esfuerzos y de una manera más sencilla que las conductas alternativas. Cuando el condicionamiento operante y el aprendizaje mediante el modelo aumentan la posibilidad de aparición de un comportamiento agresivo, disminuyen las conductas alternativas y aumenta la probabilidad de reaccionar también agresivamente en situaciones nuevas. De esta manera se adquieren, las disposiciones agresivas generalizadas.

En cuanto a la **teoría de la frustración – agresión** se halla la siguiente tesis central: la agresión es siempre consecuencia de una frustración, y la frustración es siempre seguida por una agresión (Dollard, 1971 Pag 121 122). La frustración se define como interferencia en una acción dirigida hacia un determinado fin. La agresión es un comportamiento cuyo objetivo es la lesión de un organismo o de su sustituto (objeto). (Hanke 1979, p. 97, 99 101).

#### **4.7. CONCEPCIONES PSICOLÓGICA Y PSICOSOCIOLÓGICA DEL CONFLICTO**

El conflicto, ya sea interpersonal, social o internacional, es una situación en la que los protagonistas manifiestan unos comportamientos agresivos, violentos o no. La agresión es una conducta cuya finalidad es la de matar o herir, dañar o perturbar a alguien o bien de destruir sus bienes o apoderarse de ellos. Puede, o no, ir acompañada de violencia física. La psicología ha tratado de explicar la aparición de estas conductas.

Las conductas que definen el conflicto interindividual se explican por la existencia en el individuo de tendencias, impulso o tensiones, lográndose la satisfacción de tales impulsos o la reducción de esas tensiones mediante el comportamiento agresivo. Para algunos, la agresión es un comportamiento cuyas



fuentes se encuentran en un impulso instintivo del hombre o del animal; para otros, la agresión es una respuesta individual a la frustración derivada de las restricciones que el medio exterior impone al comportamiento del individuo. En ambos casos, la conducta agresiva se explica por una acumulación de tensiones en el individuo, tensiones que se resuelven por la agresión pero cuyos orígenes son diferentes según las concepciones de unos u otros. De acuerdo con la escuela del refuerzo, la agresión es un comportamiento decididamente instrumental, una manera diferente de llegar a un fin.

La Psicología social pretende aportar una concepción original: su nivel de análisis no se sitúa en el plano individual ni en el de la sociedad, sino en la encrucijada de los dos, es decir, en el nivel de la interacción del individuo y los sistemas sociales en cuyo seno vive. Para empezar, la Psicología del conflicto es muy reciente, los primeros estudios se remontan a 1960. Para los Psicólogos Sociales (Eysenk 1979 Pag 45,), el conflicto interpersonal o intergrupales pone siempre en cuestión a los individuos y es tarea de la Psicología Social el aclarar la parte que corresponda a las variables personales y a las variables de situación en el contexto de los conflictos interpersonales o intergrupales. Los historiadores se han preguntado a menudo cuál es la parte que corresponde a los jefes de estado o gobierno en el desarrollo de las guerras (Hitler en la segunda guerra mundial). El estudio histórico no permite responder a tal pregunta, pero el estudio experimental en el laboratorio o sobre el terreno puede arrojar algunas luces. Por ejemplo, unos estudios inspirados por la escuela de California (Adorno

y Colaboradores, 1950) sobre la “personalidad autoritaria” en sus relaciones con las conductas de hostilidad, dan algunos elementos de respuesta. La personalidad “autoritaria” es un síndrome que se caracteriza por un super yo muy primitivo, unos mecanismos defensivos estrictos que reprimen la agresividad y controlan los impulsos, por unas actitudes muy rígidas. El individuo “autoritario” valoriza el poder, el status y la dominación. Cuando la hostilidad es permitida por las normas sociales, se expresará abiertamente. Este análisis demuestra que una situación social conflictiva, puede ser para los individuos “autoritarios” la ocasión de manifestar sin reticencias sus tendencias agresivas reprimidas. Es decir que la parte de este síndrome individual en la dinámica de un conflicto interpersonal no puede ser ignorada por el Psicólogo Social, como tampoco puede olvidar los aportes del Psicoanálisis Freudiano, de la etiología y de las teorías de la frustración o del refuerzo. Pero, al tratarse de un conflicto de las dimensiones de un sistema social, parece que la parte que corresponde al individuo en la creación de la situación conflictiva se reduce en relación con la parte correspondiente a la situación social.

En efecto, un conflicto es una situación que, en el plano social se define por ciertas relaciones entre grupos, organizaciones o individuos; se persiguen fines contradictorios, se afirman valores irreconciliables, se viven relaciones de poder; los protagonistas tienen unas estrategias más o menos definidas. Por encima de las conductas individuales de hostilidad y de competencia, sea que estén enraizadas en pulsiones probablemente innatas o que resulten de tensiones

adquiridas, hay una determinada estructura social que crea y define el conflicto. (Touzard, 1981, p. 25, 46)

#### **4.8. EL CONFLICTO EN EL ÁMBITO INSTITUCIONAL O ESCOLAR**

Las instituciones son un logro de la civilización y la cultura. Sin ellas todo se reducirá a relaciones de fuerza, todo estaría conducido por la libre circulación de los efectos y las pulsiones. Las instituciones a su vez, cumplen un papel en la regulación social global. Se pueden definir como sistemas culturales en cuanto se dotan de un sistema simbólico e imaginación, unos valores, normas, que establece una manera de vivir, una armazón estructural, desarrollan un proceso de formación y socialización de sus diferentes actores. En una institución se articulan – se comunican e interfieren – procesos heterogéneos a nivel social, político, educativo, cultural, económicos y psíquicos conscientes e inconscientes.

En el mundo de las instituciones hay momentos donde hay irrupción violenta de lo negativo a lo reprimido, lo cual puede destruir los pactos inconscientes, sobre los que se ha estructurado cada una de ellas, demostrando que de todas formas los sujetos manejan lógicas distintas, disimuladas en las formaciones comunes o colectivas. Por eso es muy importante no olvidar que en toda relación humana se ponen en juego diferentes intereses y aspectos, uno de ellos es el psicológico inconsciente.

El grupo forma parte de los seres humanos que lo integran, porque cada sujeto incorpora de manera inconsciente la estructura de las instituciones de las cuales forma parte. Por lo tanto en el comportamiento de cada grupo o forma organizativa están en juego no solo la tarea o misión explícita que lo articula como grupo, el mundo de las emociones, y además: el psiquismo individual de cada uno de sus integrantes, el grupo como representación inconsciente del objeto, el grupo como estructura social.

El ser humano encuentra en los grupos y en las diversas instituciones un soporte, un apoyo, un elemento de seguridad, de identidad, de pertenencia, de inserción en lo social, y el funcionamiento de cada grupo expresa dinámicas propias de la personalidad de cada uno de sus integrantes.

Además de tener en cuenta los aspectos anteriormente señalados, de encontrar vías de explicación interdisciplinarias, de realizar un análisis de la escuela como institución que está reproduciendo un sistema social, cultural, unas relaciones de poder, es importante que los interesados en los conflictos escolares tengan en cuenta las particularidades específicas y generacionales de los grupos con los cuales se está tratando. Esto apunta a dimensionar los sujetos con los cuales se interactúa, implica optar por la vía de considerar los alumnos no como objetos de intervención, sino como sujetos con una forma de pensar o de sentir coherente con la época que les ha tocado vivir.

En el psiquismo, época en que surgen preguntas por el sentido de la existencia; en la cual se sufre el duelo por la pérdida de la vida infantil, la quiebra de los ideales paternos, surge la necesidad de construir referentes identificatorios por fuera del núcleo familiar y de la búsqueda de objetos amorosos.

Es común hablar de la rebeldía de los niños y los adolescentes, pues es una época de la vida que se caracteriza por la no aceptación y cuestionamiento de las normas, los esquemas y las imposiciones, por retar a las autoridades, por detectar y ver con facilidad las fallas que comportan la autoridad del padre, la madre y obviamente los maestros (Aguirre1980 pag 71).

De la forma como los adultos se relacionen con estas normas, de la forma como ejerzan la autoridad, va a depender en parte, el tratamiento que se de a los conflictos escolares. “La relación con los padres y maestros está más determinada por el ejemplo, por lo que hacen más que por lo que dicen, ya sea en la casa, en la calle o en el aula. La autoridad se sustenta en el ejemplo, en la coherencia del comportamiento de quienes la ejercen” (Sain, 1998 p. 119,120,121)

Como complemento al tema del conflicto en la escuela y según Randall (1998 Pag 65,65) para las personas que trabajan con niños el mayor problema es el gran costo que existe en la solución de conflictos cuando estos son manejados recurriendo a la violencia o de una manera inadecuada. Los niños – niñas a menudo tienen peleas o roces físicos con sus compañeros de salón, amigos o hermanos. Las consecuencias y el costo personal y social de éstos en términos

de heridas físicas y emocionales; el tiempo perdido y los efectos negativos que se generan. Estos costos también se evidencian en los conflictos en las familia y en las relaciones sociales.

Los maestros y rectores dicen que existen graves problemas con respecto a la falta de respeto, el no saber escuchar y la rápida intensificación de disputas sencillas o roces y enfrentamientos serios. Por su parte, los estudiantes resaltan sus problemas más comunes: la burla por diversas razones, el insulto a alguien, la indisciplina, la envidia, el quitar algo a otra persona o hacer trampa. Los maestros también se quejan respecto al tiempo que pierden de un 10% a un 20% solucionando conflictos entre sus estudiantes o simplemente tratando de lograr la atención de éstos (p 11).

#### **4.9. LA VIOLENCIA, UN FENÓMENO INTERPERSONAL**

A una agresión puntual estamos todos expuestos, pero el fenómeno de la violencia interpersonal en el ámbito de la convivencia entre escolares trasciende el hecho aislado y esporádico, y se convierte en un problema escolar de gran relevancia, porque afecta a las estructuras sociales sobre las que debe producirse la actividad educativa. La responsabilidad de la agresividad puede ser compartida, ya que la confrontación se origina en necesidades de ambos contendientes, sin embargo la violencia supone el abuso de poder de un sujeto o grupo de sujetos sobre otro, siempre más débil o indefenso. La violencia implica

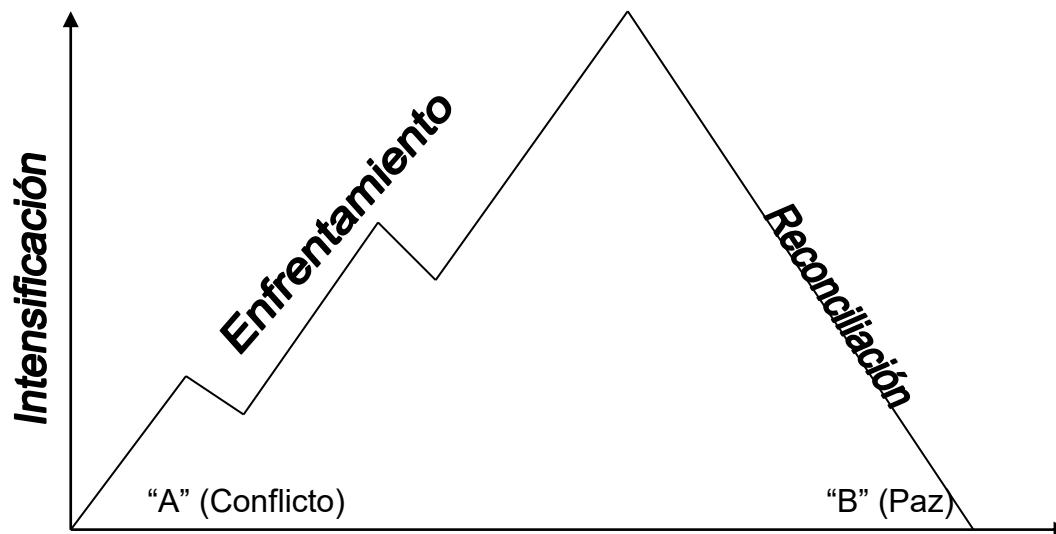
la existencia de una asimetría entre los sujetos que se ven implicados en los hechos agresivos.

Por otro lado, cada sociedad atribuye a los comportamientos de sus miembros unos valores y unos significados, que atraviesan las propias atribuciones morales con que los sujetos enjuician los hechos. El concepto de violencia está también sometido a los valores y conflictos sociales, lo que no deja de aumentar la confusión para ubicarse conceptualmente en este tema. Lo que para nosotros es persecución, intimidación y destrucción de los derechos humanos, puede ser acogido como ritual inofensivo por grupos sociales en los que por principios religiosos o culturales, mujeres y hombres, adultos y niños, ricos y pobres, no gozan de los mismo derechos. Sin embargo, tanto desde una posición psicológica como desde una posición social es necesario dejar claro, más allá de la justificación cultural o tradicional, existe violencia cuando un individuo impone su fuerza, su poder y su estatus en contra de otro, de forma que lo dañe, lo maltrate o abuse de él física o psicológicamente, directa o indirectamente, siendo la víctima inocente de cualquier argumento o justificación que es violento aporte de forma cínica o exculpatoria.

#### **4.10. LA DINÁMICA DE LOS CONFLICTOS INTERPERSONALES**

El conflicto interpersonal es un sistema de comportamiento, por eso los especialistas de esta ciencia han debatido sobre las emociones del conflicto interpersonal que han dado lugar a expresiones como “desahogarse”, “desfogar”, o “desbordarse”. Dentro de este concepto transcurre un tiempo de enfrentamiento dentro de un contexto apropiado antes de que haya disposición emocional para la

reconciliación. La “Montaña del Conflicto” es la analogía de las fases de enfrentamiento y reconciliación.



La ruta para una travesía se supone así: la persona está en el punto “A” y desea llegar al punto “B”. Entre la persona y su destino se interpone una montaña, como no hay camino para rodear la montaña se tiene que subir hasta la cima para luego bajar, por lo tanto, es imposible llegar hasta “B” sin someterse a la parte más difícil de la travesía que es el ascenso. Tampoco es posible bajar sin antes subir, “A” antecede a “B”, este hecho es inevitable.

El punto “A” representa un estado de conflicto con el Otro sin resolver. La persona desea que la relación sea armoniosa y satisfactoria en lugar de tensa e incómoda. Esos objetivos se encuentran en el punto de destino. La “Montaña del Conflicto” se encuentra entre la persona y su objetivo, el ascenso difícil corresponde a la fase



de enfrentamiento; el descenso, más agradable es la fase de reconciliación. Se quiere hallarse en paz con el Otro por arte de magia; pero la magia no pertenece al mundo real. La naturaleza humana “Psicología” es parte del mundo, como también es parte del mundo la naturaleza de la montaña (Geología).

La altura de la montaña simboliza la intensificación que debe ocurrir antes de poder avanzar hacia la reconciliación. Es probable que se deba ascender hasta alturas inconcebibles. Además, se trata de una travesía a la cual no se puede ir solo ni marchar a su propio ritmo. La única manera de llegar al punto, de destino es en compañía del Otro. El uno depende del otro, como si estuvieran esposados.

Muchas veces, cuando uno se encuentra en el punto “A” y aspira a llegar al punto “B” el temor de enfrentar al otro es tan grande que hay arrepentimiento casi antes de llegar el ascenso. El hecho de no poder ver la cima de la montaña hace que el temor se intensifique aunque desconocemos la altura de la montaña, el solo hecho de mirar desde abajo hace sentirse abrumado por el tamaño de la mole. Se cree que el peligro acecha en las alturas y que como individuos y como relación se puede salir lastimado si se sube demasiado. En consecuencia, subir la montaña es la única manera de llegar al punto “B”.

Para resolver el conflicto es necesario que haya enfrentamiento y se debe asegurar que ninguna de las partes abandone la travesía antes de llegar al punto "B". por último, se deben establecer reglas básicas de diálogo para evitar que el conflicto se intensifique más de lo necesario (Dana, 1996. p 124,125).

## **5. MARCO CONCEPTUAL**

### **5.1 LA PSICOLOGIA SOCIAL**

Ciencia de las interacciones orientadas hacia un cambio social planificado (149). En esta perspectiva de Pichon Rivière, la psicología social indaga la interacción en sus dos aspectos, ínter subjetivo (grupo externo) e intra subjetivo (grupo interno) y se orienta hacia una praxis -de donde surge su carácter instrumental- que se realimenta dialécticamente con la teoría (206). En última instancia, esta disciplina apunta al pleno desarrollo de la existencia humana (107, 206).

#### **5.1.1 Objeto de estudio y finalidad.**

"La Psicología social que postulamos tiene como objeto de estudio el desarrollo y transformación de una relación dialéctica, la que se da entre estructura social y fantasía inconsciente del sujeto, asentada sobre sus relaciones de necesidad. Dicho de otra manera, la relación entre estructura social y configuración del mundo interno del sujeto, relación que es abordada a través de la noción de vínculo".

"Para nosotros el ser humano es un ser de necesidades, que sólo se satisfacen socialmente en relaciones que lo determinan. El sujeto no es sólo un sujeto relacionado, es un sujeto 'producido' en una praxis. No hay nada en él que no sea la resultante de la interacción entre individuo, grupos y clases" (206).

"Si esa relación es el objeto de la Psicología social, su campo operacional privilegiado es el grupo, que permite la indagación del interjuego entre lo psicosocial (grupo interno) y lo sociodinámico (grupo externo), a través de la observación de las formas de interacción, los mecanismos de adjudicación y asunción de roles. El análisis de las formas de interacción nos permite establecer hipótesis acerca de sus procesos determinantes" (206-207).

La Psicología social a la que apunta Pichon Rivière "se inscribe en una crítica de la vida cotidiana. Abordamos al sujeto inmerso en sus relaciones cotidianas. Nuestra conciencia de estas relaciones pierde su trivialidad en la medida en que el instrumento teórico y su metodología nos permiten indagar la génesis de los hechos sociales. Coincidimos con la línea abierta por H. Lefèvre, para quien las ciencias sociales encuentran su realidad en 'la profundidad sin misterios de la vida cotidiana'" (205-206).

La Psicología social es la ciencia de las interacciones orientada hacia un cambio social planificado. "De no ser así no tiene sentido y todos sus esfuerzos concluirán en un sentimiento de impotentización como resultante de las contradicciones acerca de su aspecto operacional. Es una artesanía en el más amplio sentido de la palabra, que tanto forma los elementos del cambio como prepara el campo en el que se va a actuar" (149).

"De allí van a surgir dos direcciones: una llamada Psicología social académica, que preocupada solamente por las problemáticas de las técnicas o de los tipos posibles de cambio, se siente paralizada frente a su responsabilidad de realizar una síntesis de teoría y práctica" (149-150).

En efecto, si la Psicología social no supera la simple tarea de estudiar vínculos interpersonales y otras formas de interacción, haciéndola direccional y significativa, tenderá a estancarse y perder su sentido (149). De aquí la necesidad de construir una Psicología social en una nueva línea que incorpore el compromiso social y la praxis.

Esta segunda línea, la praxis, "de donde surge el carácter instrumental y operacional en su sentido más real, se resuelve no en un círculo cerrado, sino en una continua realimentación de la teoría, a través de su confrontación en la práctica y viceversa (tesis, antítesis, síntesis). La experiencia de la práctica conceptualizada por una crítica y una autocrítica realimenta y corrige la teoría mediante mecanismos de rectificación y ratificación, logrando una objetividad creciente. Se configura una marcha en espiral sintetizadora para elaborar una logística y construir una estrategia, que a través de la táctica y la técnica dé carácter operativo a planificaciones de distinto tipo para que pueda realizarse en cambio aspirado, que consiste en el desarrollo pleno de la existencia humana a través de la modificación mutua del hombre y la naturaleza. ¿Por qué nuestra valoración de la praxis? Porque sólo ella introduce la inteligibilidad dialéctica en las relaciones sociales y restablece la coincidencia entre representaciones y realidad" (150, 206-207).

La tarea del psicólogo social, entonces, "puede definirse como el intento de descubrir, entre otras cosas, cierto tipo de interacciones que entorpecen el desarrollo pleno de la existencia humana. Pero esto representa sólo un aspecto de los propósitos, pues toma también como objeto de indagación el descubrimiento de los factores que favorecen aquel desarrollo aludido" (107). Pichon Rivière

propone una Psicología social que "apunte a una visión integradora del "hombre en situación", objeto de una ciencia única o interciencia, ubicada en una determinada circunstancia histórica y social" (150).

Referido a temas como la familia, el desarrollo, la socialización, la violencia y la agresión como parte del conflicto que se les presenta a los niños y niñas, y por la importancia que tienen las relaciones y la amistad entre pares, ya que ellos prefieren trabajar con sus amigos por los que sienten afecto y por los cuales son capaces de compartir sentimientos. Por lo general tienen la misma edad, son del mismo sexo, pertenecen al mismo grupo étnico y comparten intereses comunes. Los conflictos son más comunes entre los amigos porque interactúan más tiempo juntos y tienen un punto de vista diferente no logrando entender por qué otros no lo comparten.

Al observar sus interacciones sociales se puede constatar que la mayoría de los niños-niñas se comportan de manera similar en distintos tipos de conflicto; pegar, llorar, quejarse al adulto, siendo muy pocos de ellos capaces de adaptar su comportamiento en situaciones diversas. Estos sentimientos no pueden ser suprimidos, sino que necesitan una salida constructiva hacia el exterior. Permitir bajo ciertas condiciones, la expresión de un desahogo que no dañe a sí mismo o a otros, facilita la resolución de problemas ya que la energía negativa no queda encerrada en el interior. Debido a esto, el manejo adecuado de los conflictos es fundamental para la conservación de la amistad en la niñez y posteriormente en su vida adulta.

## **5.2 CONOCIÉNDOME A MÍ MISMO**

Este reconocimiento es el punto de partida para facilitar a los niños-niñas descubrir sus cualidades positivas, atributos físicos, valores y habilidades especiales que no les han sido reconocidos y que propician condiciones para desarrollar autoconceptos y autoestima positiva que es el sustrato de la seguridad personal. Los sentimientos acerca del valor propio se aprende desde la infancia, cualquier cosa que lesione su autoestima hace perder el contacto con lo que somos y con la identidad. Es por ello que se necesita acrecentar las condiciones para desarrollar su confianza y sus propias capacidades.

La vida familiar y el entorno escolar brindan muchísimas esperanzas nuevas que llegan a través de los sentidos y que los niños-niñas van clasificando como gratas, placenteras, desagradables, inquietantes o confusas, es decir, les van dando significado. El significado que tenga todo nuevo aprendizaje se relaciona directamente con sus motivaciones, intereses, curiosidad, deseo de conocimiento, búsqueda de soluciones y satisfacción de inquietudes. De allí surgen los “por qué”, “para qué”, “cómo” y de las respuestas se originan a la vez conocimientos que permiten asumir nuevas experiencias y avanzar hacia otras posibilidades y formas de comprensión y asimilación de los mensajes.

Se debe aceptar de manera incontrovertible que la familia y todo el entorno social, principalmente la escuela, son espacios que contribuyen o no a la consolidación de la autoestima, la identidad y la aceptación de la singularidad y la de los otros. Cumplir adecuadamente este proceso exige reforzar condiciones que permitan a los menores sentirse libres y requiere por parte de las personas que los

47

rodean actitudes de respeto, aceptación y confianza, independientemente de que se comporten o no como los demás esperan. Estas condiciones posibilitan la expresión de sus necesidades, inquietudes, sentimientos reales y honestos y se capacitan para el manejo de situaciones en las cuales los infantes se sienten presionados a hacer algo o acceder a conductas que no comparten. Conocer estos elementos que funcionan entrelazados unos con otros, es el punto de inicio para el desarrollo de las demás habilidades como comunicarse asertivamente, expresar los sentimientos y manejar conflictos. (Guardiola 2000, p. 35)

### **5.3 LA FAMILIA**

De acuerdo con Hurlock (1982 Pag 93), y a pesar de los cambios radicales en la composición de las familias y en los patrones de vida de las últimas décadas, la familia sigue siendo la parte más importante en la “red social” de los niños y niñas. Esto se debe a que sus miembros son las personas más importantes durante los primeros años formativos.

A partir de los contactos con miembros de la familia, los niños-niñas establecen las bases para las actitudes hacia las personas, las cosas y la vida en general. también echan los cimientos para los patrones de ajuste y aprenden a considerarse a sí mismos según lo estiman los miembros de su familia. Al ensancharse los horizontes sociales, los niños-niñas entran en contacto con otros niños y con adultos de fuera del hogar. Esos primeros fundamentos pueden



modificarse, aún cuando nunca se erradican por completo. En lugar de ello influyen en las actitudes y los patrones conductuales posteriores.

El tipo de familia en que crece el niño afecta su desarrollo, determinando el tipo de relaciones que tienen con diferentes miembros de la familia. Por ejemplo, en un hogar sin padre la relación del niño-niña con la madre sería muy diferente de la que tendría si creciera en una familia en la que el padre no solo está presente, sino que además desempeña un papel activo y dominante en la vida familiar. Si la madre trabaja fuera del hogar y los niños-niñas son cuidados por parientes, vecinos o guarderías, la relación con la madre es muy distinta de la que se tiene cuando la madre está en el hogar. En las relaciones fraternales, los niños-niñas se ven más afectados por sus hermanos mayores que por los menores; también influyen más en ellos los hermanos del mismo sexo que los del sexo opuesto. Esto se debe a que se pueden identificar con mayor facilidad con los primeros que con los últimos ( p. 528,529).

#### **5.4 DESARROLLO**

- **Psicosocial.** Para Erickson (1963), citado por Feldman (1995 Pag 122), el desarrollo psicosocial consta de ocho etapas y se refiere a los cambios evolutivos que se dan durante la vida, abarcando desde los cambios en las interacciones y la comprensión de los demás hasta el conocimiento de sí mismo como miembro de la sociedad. Él sostiene que el paso a través de

cada una de las etapas implica la resolución de una crisis o conflicto representando cada etapa los aspectos más positivos o más negativos de la crisis del respectivo periodo.

La etapa **industria Vs. Inferioridad** es la última correspondiente al periodo de la infancia y va desde los seis hasta los doce años caracterizando el desarrollo psicosocial por un aumento de la competitividad en todas las áreas bien sea interacciones sociales o habilidades académicas en contraste con las dificultades que en esta fase provocan los sentimientos de fracaso (p. 359).

- **Cognitivo.** De acuerdo con Piaget (1970) citado por Feldman (1995 Pag 115), el estudio del desarrollo cognitivo es un proceso por medio del cual cambia la comprensión del mundo por parte del niño-niña en función de su edad y su experiencia, Piaget sugirió que todos los niños-niñas pasan a través de una serie de cuatro etapas en un orden fijo, sostiene que éstas se diferencian no solo en cuanto a la calidad de información adquirida en cada una de ellas, sino también en relación con la calidad del conocimiento y comprensión de la misma.

En la etapa de las **operaciones concretas** de los siete a los 12 años, los niños desarrollan su capacidad de pensar de una manera más lógica y empezar a superar algunas de las características egocéntricas del periodo preoperacional (p 362). El término operaciones concretas alude a la necesidad de que el pensamiento se aplique a las cosas. Durante este periodo se produce el

cambio cualitativo que se expresa en la evolución que sufren las bases biológicas del pensamiento matemático relacionado con la conservación de la cantidad, las operaciones de clasificación y seriación y la idea de numeración. (Aguirre, 1997 p. 87).

- **Problemas de ajuste en la segunda infancia**

Suelen ocurrir cuando se presentan alteraciones drásticas en la vida de una persona. La infancia media es iniciada con modificaciones y cambios en el conocimiento y las relaciones sociales y termina con el paso a la pubertad y adolescencia que son dos periodos de cambios drásticos, por lo que no es sorprendente que una alta incidencia de problemas de ajuste haya sido detectada en niños-niñas en esta etapa de su vida. Los periodos máximos de la infancia media referidos a psicología ocurren entre las edades de 4 a 7 años, y de nuevo entre 10 a 14 años. Estas referencias se hacen con frecuencia debido a los problemas comportamentales que causan disturbios en los hogares de los niños-niñas y en la escuela. Sin embargo, también pueden manifestar problemas depresivos, conductuales, psicósomáticos y fobias.

En la infancia media, la **escuela** y los grados escolares demandan más esfuerzos en los niños-niñas que los que habían tenido lugar antes. Por ejemplo, de ellos se espera que aprendan aritmética y

lean diestramente, cosa que no fue importante en su vida temprana. Muchos niños enfrentan estas exigencias y sucesos, para otros, la escuela es una experiencia en la que fallan. Cuando se experimentan fallas, es natural desarrollar defensas contra las emociones negativas generadas. Esas defensas, con frecuencia conducen a problemas de comportamiento.

La mitad de los años de la infancia media son importantes para las **relaciones sociales**. Ser aceptados por otros es una de las metas más importantes de los niños – niñas de 6 a 12 años. En un esfuerzo por ser aceptado o por defenderse de las emociones negativas que acompañan el rechazo, frecuentemente los niños-niñas desarrollan conductas inesperadas; por ejemplo y según Faw, un niño de 10 años revela que no tiene amigos, sus compañeros de clase lo fastidian llamándolo por apodos, la respuesta del niño fue establecer un territorio en el patio y declarar a todos que era su reino. Durante el recreo él corría a su reino y hacía movimientos a su alrededor par defenderlo. Por supuesto, los otros niños aceptaron su posición defensiva como un desafío e intentaron tomarse el territorio. Los resultados fueron peleas diarias en las que el niño fue lastimado físicamente. Sin embargo, a pesar de que pudiera creerse que su conducta cesaría por el pánico que le producía, el niño dijo: “si yo les pido que jueguen conmigo, todos ellos saldrían corriendo, si yo peleo con ellos tengo a alguien con quien jugar”. Este niño se entregó a

una conducta que parecía desajustada, pero que sirvió a su propósito de encontrar niños con quien jugar (Faw, 1988 p 266, 267).

## **5.5 SOCIALIZACIÓN**

La socialización se realiza básicamente a través de la familia, la escuela, el hábitat y los medios masivos de comunicación. Las actitudes, valores y pautas de comportamiento que pasan de una generación a otra lo hacen a través de estos canales, pero puede afirmarse que la familia como agente tradicional de socialización es el más importante de todos. (Ardila. 1988 p 70)

En la pedagogía social, la socialización es entendida como un proceso de extensión del yo y como una constante inserción del individuo en el grupo; y la educación social sería el complejo mecanismo gracias al cual se asumen los valores, las normas y los comportamientos del grupo que se integra. Los niños-niñas objetos de este estudio se encuentran en la etapa de socialización secundaria, ya que su relación es con grupos más generales y menos afectivos. Ellos irán en busca de una correcta interiorización de los valores que las instituciones se encargan de proteger y transmitir.

La socialización presupone relación social, convivencia, adaptación institucional, integración y aprendizaje de normas y valores. Este es un dinámico

proceso en el que el hombre y la sociedad interactúan y se determinan mutuamente. A la socialización se le atribuyen funciones como: transmitir normas y cultura, crear hábitos de comportamiento social, prepararse para el trabajo y desarrollar la personalidad del ciudadano, o sea, la educación social como correcta socialización que debe evitar todo tipo de conflicto que pueda romper la armonía de la convivencia (Petrus. 1998 p 21,22)

## **5.6. LA VIOLENCIA FENÓMENO SOCIAL**

A este propósito, y más allá de reaceptar o rechazar la función de los factores filogenéticos innatos, de ciertas reacciones psicológicas o de la estructura del sistema nervioso, aquí interesa la violencia como fenómeno social complejo, donde entran en juego los individuos y el grupo social específico con sus interacciones bioculturales. Las explicaciones sobre la violencia, tanto de orden biológico como social mantiene un debate continuo entre aquellos que relacionan la violencia con pulsiones psicológicas o biológicas y quienes buscan su razón de ser en la estructura social, en las condiciones psicológicas, en la orientación cultural o el aprendizaje individual y colectivo. Con frecuencia, en ciencias sociales se hace énfasis en la racionalidad del conflicto, e incluso en su papel para el mantenimiento y equilibrio de sistemas sociales (Jimeno. 1996 p 17).

Se tiene además, el aspecto de la delincuencia y la violencia en sectores marginales, en los que la crisis de la familia y la escuela tienen un impacto mucho

mayor que en otros lugares; grupos de jóvenes pueden estar dedicados al robo, al control y seguridad de un territorio en competencia con otros grupos y en particular con la policía y a la promoción del ocio, del deporte y la música. Los grados variados de rutinas de acción, organización y jerarquías van construyendo formas de creación que incluyen desde los parches, combos y galladas hasta las pandillas. Estas manejan especialmente el secreto, protegen, socializan, tienen alto sentido normativo y de autoridad, compiten y buscan monopolizar territorios y actividades. Las pandillas tienden a buscar sobrevivir económica y políticamente por cualquier medio ya sea expropiaciones y recursos a la violencia.

En este contexto la violencia juvenil desempeña dos funciones muy diferenciales, por un lado es un recurso que permite el logro de ciertas metas como pueden ser el robo y la consolidación de un dominio territorial. La violencia es, en este caso, instrumental. Pero, por otro lado esta puede desempeñar un papel esencialmente simbólico, expresivo, de comunicación, de reafirmación colectiva, interna y hacia el exterior. Entre la juventud no solo es más difícil percibir el costo de la violencia, se está más dispuesto a cualquier riesgo que en otros grupos de edad, sino que también puede darse una gran compenetración simbólica, por ejemplo, para instaurar o reafirmar relaciones de poder (Camacho. 1997 p 38,39). Además de los anteriores conceptos se pueden mencionar los siguientes:

- **Crecimiento emocional.**

A los 7 u 8 años, los niños-niñas característicamente han internalizado la vergüenza y el orgullo. Estas emociones que dependen del conocimiento de las implicaciones de sus acciones y de la clase de socialización recibida, afectará su opinión respecto a si mismos. Los niños-niñas también son capaces de expresar emociones conflictivas. A medida que crecen ellos son conscientes de su propio sentimientos y de las demás personas. Pueden controlar mejor su expresión emocional en las situaciones sociales y responder a la ansiedad emocional de los otros. Un aspecto de este crecimiento consiste en el control de las emociones negativas, los niños-niñas descubren lo que les producen enfado, miedo o tristeza y como otras personas reaccionan ante la presión de éstas emociones y aprenden a modificar su comportamiento. En consecuencia ellos asimilan la diferencia entre sentir una emoción y expresarla (Papalia, 2001 p. 371).

- **El descubrimiento del otro.**



Enseñar la diversidad de la especie humana y contribuir a una forma de conciencia de las semejanzas y la interdependencia entre los seres humanos. El descubrimiento del otro pasa forzosamente por el conocimiento de uno mismo; por consiguiente, para desarrollar en los niños-niñas una visión global del mundo, la educación tanto si la imparte la familia, la escuela o la comunidad, debe primero hacerle descubrir quien es. Solo entonces podrá realmente ponerse en el lugar de los demás y comprender sus reacciones. El fomentar estas actitudes de empatía será fecundo para los comportamientos sociales a lo largo de la vida (Delours, 1998 p.260).

## **6. MARCO HISTÓRICO SITUACIONAL**

La escuela “Ignacio Rengifo” centro docente #58 fue fundada en Septiembre de 1959, se ubica en el barrio Ignacio Rengifo y forma parte de la Comuna #4 de la ciudad de Cali. La escuela no cuenta con documentación, por lo tanto fue necesario reconstruirla con la colaboración del Párroco de la Iglesia de la Sagrada Familia, la Junta de Acción Comunal y la ayuda de algunas personas de la tercera edad de esta comunidad.

En sus inicios fue sector de invasión, en la actualidad esta conformado por 25 barrios de estratos 1, 2 y 3. Los terrenos fueron propiedad del señor Carlos Bueno Madrid y formaban parte de la hacienda La Flora. Fueron lagunas, montes, guaduales con casas rudimentarias de cartón, lata y esterilla sin alumbrado público ni agua potable. Su constitución en barrios data el periodo 1958 – 1962, durante el gobierno de Alberto Lleras Camargo y con la política del Frente Nacional y la reforma agraria.

La escuela cuenta con una infraestructura básica: rectoría, sala de profesores, seis aulas de clase, sala de eventos, siete baños, un lavamanos grande, 2 patios y una caseta de venta de refrescos. Su personal administrativo está compuesto por el Rector y 10 profesoras, todos ellos profesionales de la educación. Cuenta además con un vigilante y una aseadora. Esta escuela ofrece educación en dos jornadas (mañana y tarde) para niños y niñas hasta 5º de primaria. Las aulas son pequeñas y albergan de 40 a 45 niños cada una.

Los niños y niñas que componen esta escuela provienen de hogares con dificultades económicas porque sus padres no cuentan con empleos estables, es difícil encontrar datos específicos sobre las ocupaciones de los padres así como también detectar la estructura familiar en una forma más amplia y real. Los empleos son en su gran medida eventuales y pueden ser de ventas ambulantes o labores domésticas. Esta situación genera angustia, mal genio, y disgustos que hacen que los padres entren en discusiones diarias y repetidas en presencia de los hijos. Algunas familias conviven en espacios reducidos, creando conflicto entre sus miembros. Son muy pocos los que están amparados por un sistema de seguridad social, algunos cuentan con SISBEN, otros van a los centros de salud del Popular o la Isla.

Durante el año 2001 se presentaron cambios en la escuela: más profesorado y mejor escalafón, más cobertura escolar, se ha mejorado la infraestructura con reparaciones locativas en muebles y enseres, adecuación de luz eléctrica en dos salones, la organización de la tienda escolar con más y mejor

59

surtido, y aumentó el número de niños en el restaurante escolar. Dentro del periodo 2000 – 2001 salió un promedio de 110 niños-niñas para el bachillerato.

En cuanto al sector está más poblado y congestionado, la carrera 5 norte se ha constituido en una gran zona comercial, se encuentran innumerables tiendas, almacenes, panaderías, ferreterías, farmacias, mercados móviles, dos iglesias, además de juegos de billar, bingo, etc. En la actualidad todas sus calles están pavimentadas, hay buenos servicios públicos, las construcciones tienden a ser más pequeñas y ya no disponen de grandes patios, han prosperado mucho los inquilinatos porque muchas personas carecen de vivienda propia. Es notable el desempleo en los jóvenes y los adultos, lo que hace que se formen pandillas haciendo que el sector se torne peligroso para sus habitantes.

## **7. METODOLOGÍA**

### **7.1 ENFOQUE METODOLÓGICO**

El presente estudio sigue los parámetros del paradigma cualitativo. De acuerdo con (Delgado. 1995, p. 77) es un diseño abierto tanto en la elección de participantes – actuantes en la producción del contexto situacional, así como en la interpretación y análisis, es decir, la articulación de los contextos situacional y convencional, ya que tanto el análisis como la interpretación se conjugan en el investigador que es quien integra lo que se dice y quien lo dice, convirtiendo la información en significado y sentido. En este método, los criterios de selección son criterios de comprensión, de pertinencia, se refiere a su estructura, a su génesis, es decir por ellos se pretende incluir a todos los componentes que reproduzcan mediante su discurso de relaciones relevantes.

### **7.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

Se utilizó la modalidad de observación participante que consiste en el estudio de una situación. Es mirar la manera como los niños resuelven los conflictos y plantear una forma de resolución de los mismos. Se trata de captar la realidad profunda, a veces oculta, una realidad que exprese realmente la vida y manera de construir un entorno social. Hay que mirar, observar y participar. La realidad es una construcción de los sujetos que implica sus intereses, necesidades, conocimientos, visiones y sentimientos. Se escogió este método porque proporciona a la investigación la forma de observar y analizar la manera como el niño interactúa en la institución resolviendo sus conflictos o problemas. Aunque se difiere en algunos conceptos tales como el del tiempo único, debido a que las visitas a la institución se harán periódicamente, pero concuerda en que el espacio va a ser uno solo "Centro Docente # 58" y se dará en dos lugares de este: la zona recreativa y el aula de clase.

Por lo tanto, se aplicó a la muestra escogida tres cuestionarios, en los cuales se plantearon situaciones relativas a la manera de resolver el conflicto.

El tema de cada uno fue:

1. frente al conflicto
2. comunicación
3. relaciones interpersonales

El instrumento, se elaboró teniendo en cuenta la modalidad cualitativa, en cuanto no se define la validez y confiabilidad mediante indicadores cuantificables sino por

el proceso seguido a la muestra y a su contexto, el cual fue ampliamente observado.

Por esta razón se incluyen tablas de observación participantes la cual aporta elementos para el análisis de cómo se presenta el conflicto en los niños.

**Población:**

1.500 niños

**Muestra:** 45 niños 22 varones 23 niñas

**Edad:** 8 – 10 años

1. Los **actores participantes** en este estudio son un grupo de niños y niñas del Centro Docente # 58 de Cali, Comuna #4 compuesta por 24 barrios con estratos 1,2 y 3. (Fuente: Centro de Salud Barrio Popular).

Motiva este estudio la intención de empezar a una edad temprana con una prevención acerca del entendimiento y manejo del conflicto. Si los niños-niñas logran un proceso apropiado se evitarán o solucionarán mejor los conflictos del mañana. Los niños y niñas objeto de esta investigación pertenecen al área de primaria de una institución escolar de la ciudad. Estos niños se encuentran en una edad entre 8 y 10 años y no presentan enfermedades ni deficiencias mentales que los saquen del rango de “normalidad”.

2. Las fuentes de información primarias han sido: La Rectoría, las profesoras, los niños y niñas, los padres de familia y la comunidad en general, el Marco histórico Situacional es una reconstrucción que contó con la colaboración del Párroco de la iglesia La Sagrada Familia del barrio Popular, La Junta de Acción Comunal y algunas personas de los grupos de la tercera edad. Es de anotar que este Marco Histórico Situacional es el único que existe en este sector. Las fuentes de información secundarias fueron: bibliotecas de la ciudad, biblioteca de la escuela, material fotocopiado. Se practicó observación en: aula de clases, durante los recreos, a las entradas y salidas de la escuela, en la práctica de las actividades lúdicas y físicas.

3. El escenario ha sido la escuela y el objetivo conocer a los niños y niñas explorando temáticas como:

- Aspectos Sociales: Uso del lenguaje (expresión oral, vocabulario), la familia, uso del tiempo libre.
- Aspectos Escolares: Habilidades, relación con los compañeros y maestros, formación.
- Organización Social de la Escuela: Conflictos, disciplina, relación familia-escuela.



- Su Mundo Interno: Gustos, intereses, sueños, fantasías, expresiones a través de su comportamiento (corporal, de los objetos que posee).
- Sus Emociones: (Miedos, rabias, temores, alegrías, deseos, ternura).

4. Se efectuaron talleres sobre manejo del conflicto con base en el maltrato intrafamiliar y la promoción de la convivencia social y comportamiento tanto para padres como para los niños y niñas de la institución escolar.

5. Fases:

1. Conocimiento del escenario o institución donde se realizará este estudio. Centro Docente # 58, escuela Ignacio Rengifo. Reunión con el Rector a fin de obtener el permiso. Este trabajo se inició con la búsqueda de datos globales como cantidad de alumnos, maestros y condiciones generales de la escuela.
2. Entrevistas con los padres de familia y con los niños para informarles sobre el trabajo que se pretende realizar y con el fin de obtener su aceptación y colaboración.

3. Aplicación de los cuestionarios con preguntas sencillas para que sean contestados por los niños y sus padres. Se practicó la observación dentro del aula, durante los recreos, a la entrada y salida de la escuela, también durante la realización de actividades.
4. Se realizaron actividades como talleres sobre convivencia pacífica, maltrato familiar; se efectuó la presentación de películas relativas al tema de valores con el fin de prevenir los conflictos entre los niños, además se practicará observación directa durante los recreos con el fin de entender mejor la problemática del comportamiento de los niños respecto a los juegos que practican.
5. Se tuvo una comunicación permanente con el director y la profesora del grupo con el fin de hacer un seguimiento a este proceso.
6. Recursos:
  - Humanos: Directiva Centro Docente # 58, comunidad escolar, padres de familia, digitador, trabajo de campo.
  - Logísticos: Salón de reuniones, equipo de VHS, T.V, grabadora, cassettes.
  - Materiales: Videos, acetatos, papelería, marcadores, fotocopias, transporte.

## **8. RESULTADOS**

### **Cuestionario No 1**

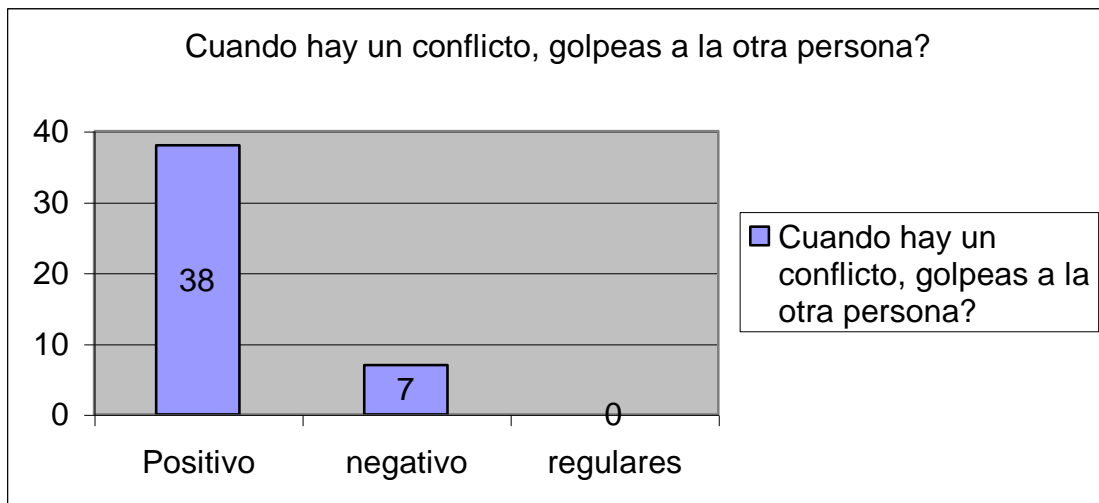
#### **Tema: Frente al conflicto**

##### **1. Cuando hay un conflicto, golpeas a la otra persona?**

Positivo: 38

Negativo: 7

Regulares: 0

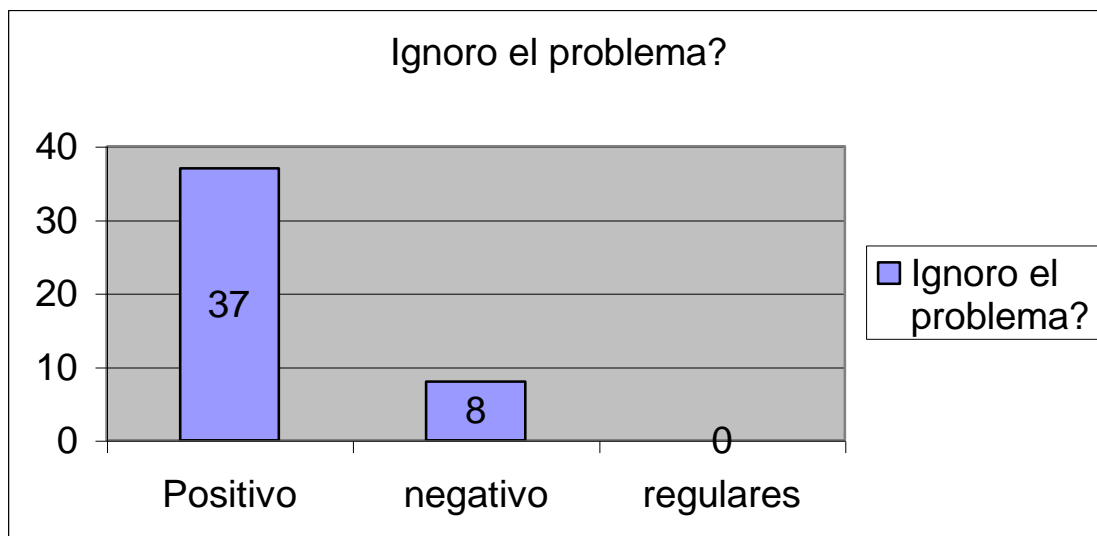


## 2. Ignoro el problema?

positivas: 37

negativas: 8

regulares: 0

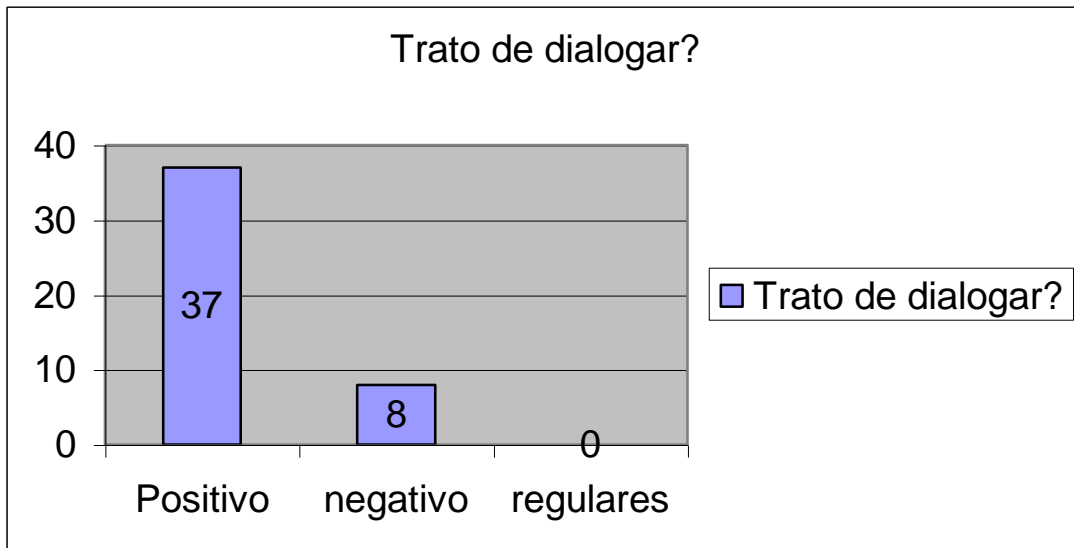


#### 4. Trato de dialogar?

Positivo: 37

Negativo: 8

Regulares: 0

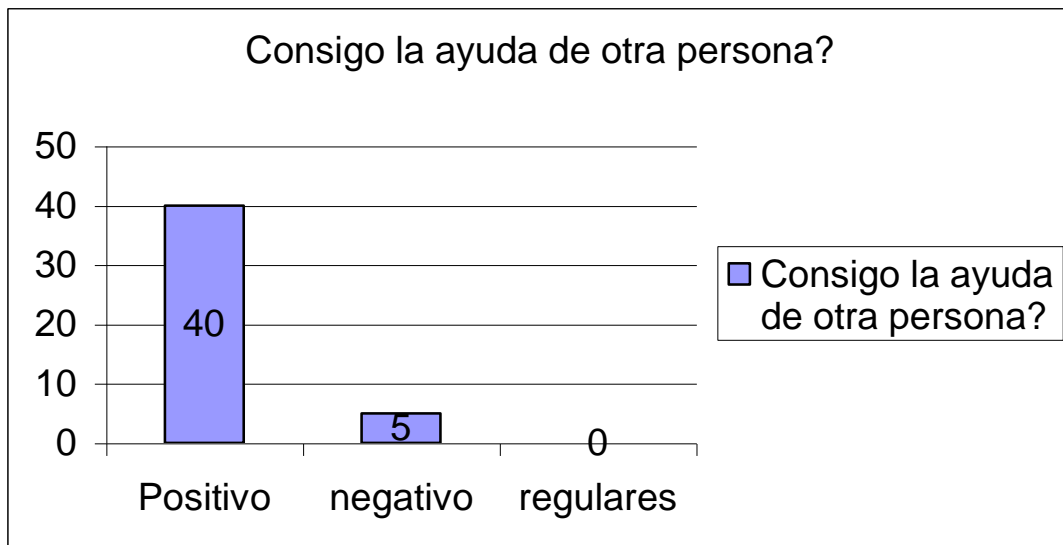


### **5. Consigo la ayuda de otra persona?**

Positivas: 40

Negativas: 5

Regulares: 0

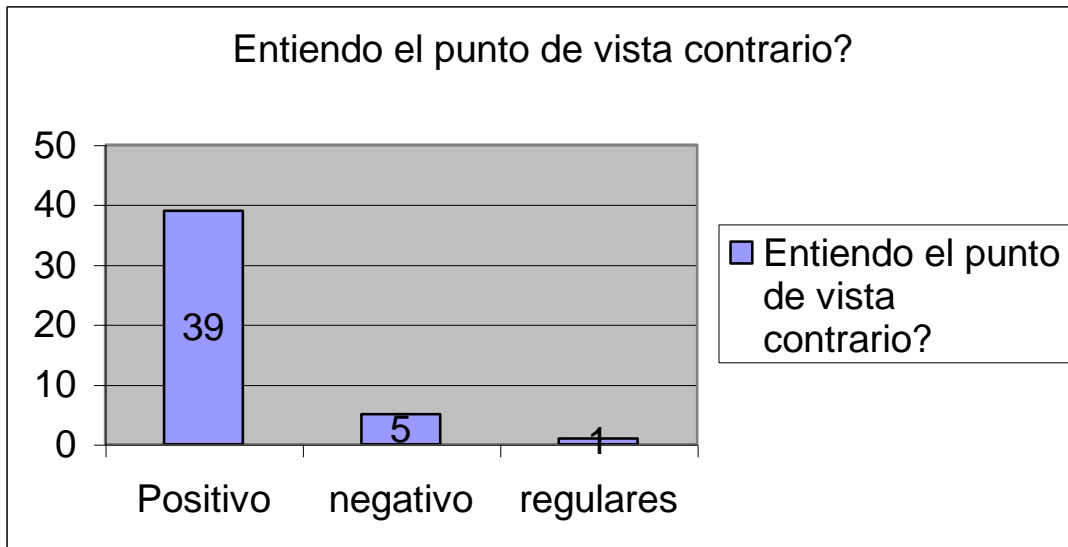


## 6. Entiendo el punto de vista contrario?

Positivas: 39

Negativas: 5

Regulares: 1



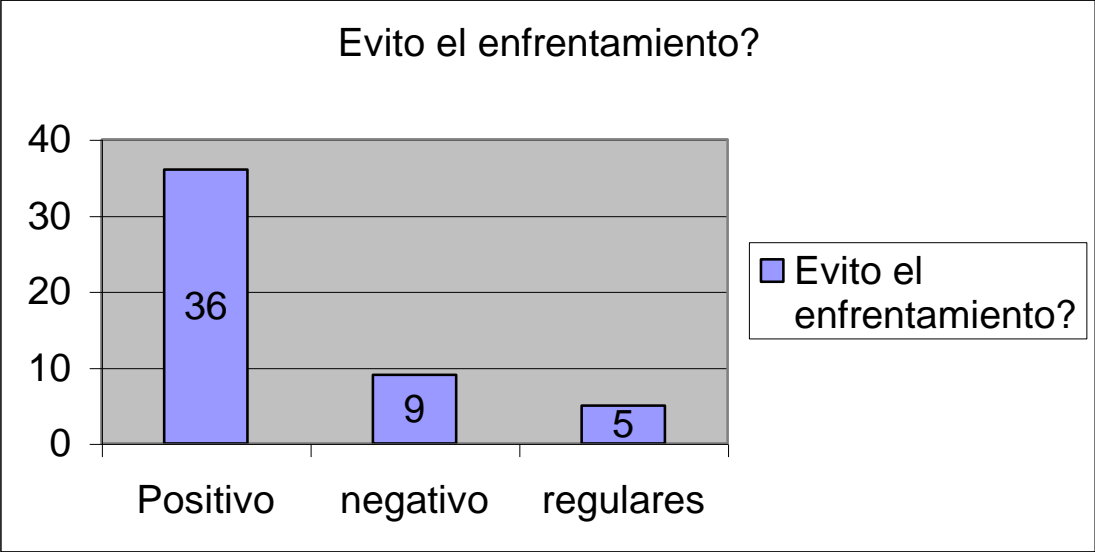
## 7. Evito el enfrentamiento?

Positivas: 36

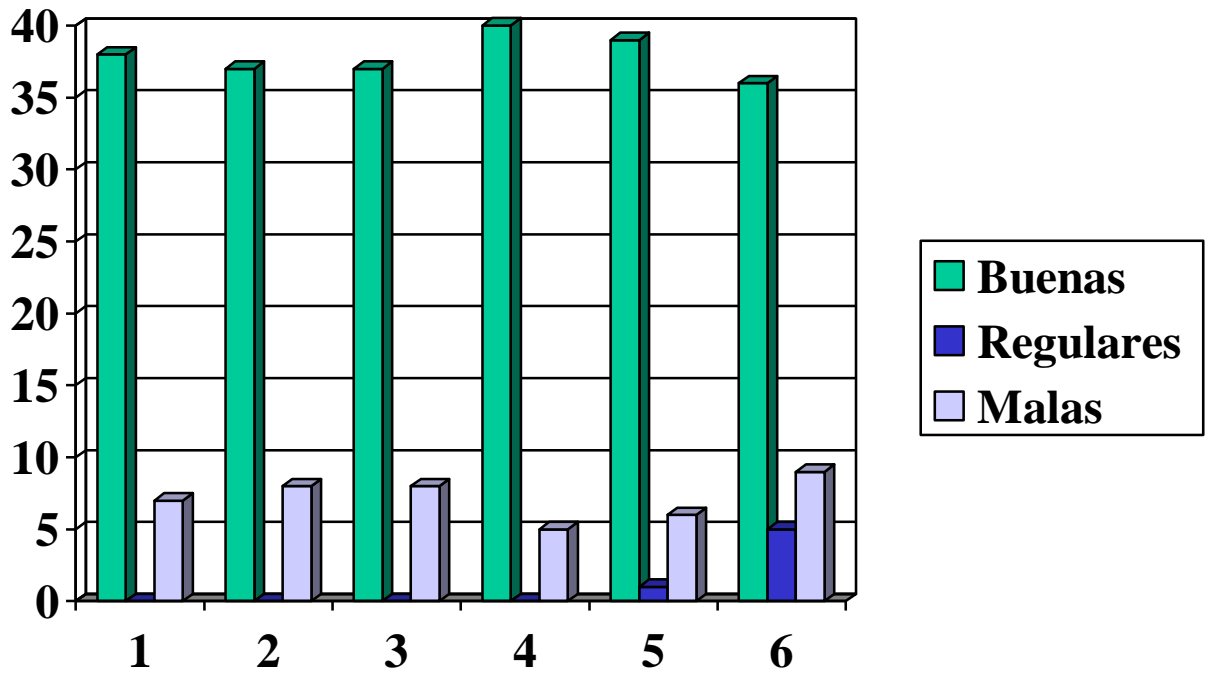
Negativas: 9

Regulares: 5





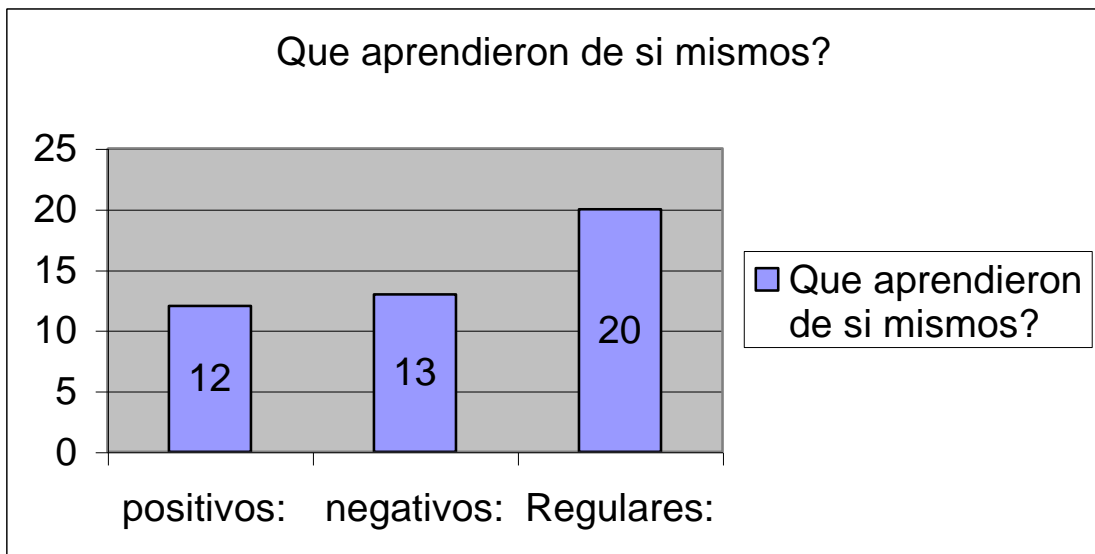
**RESUMEN:**



## CUESTIONARIO No 2

### TEMA: Comunicación

#### 1. Que aprendieron de si mismos?

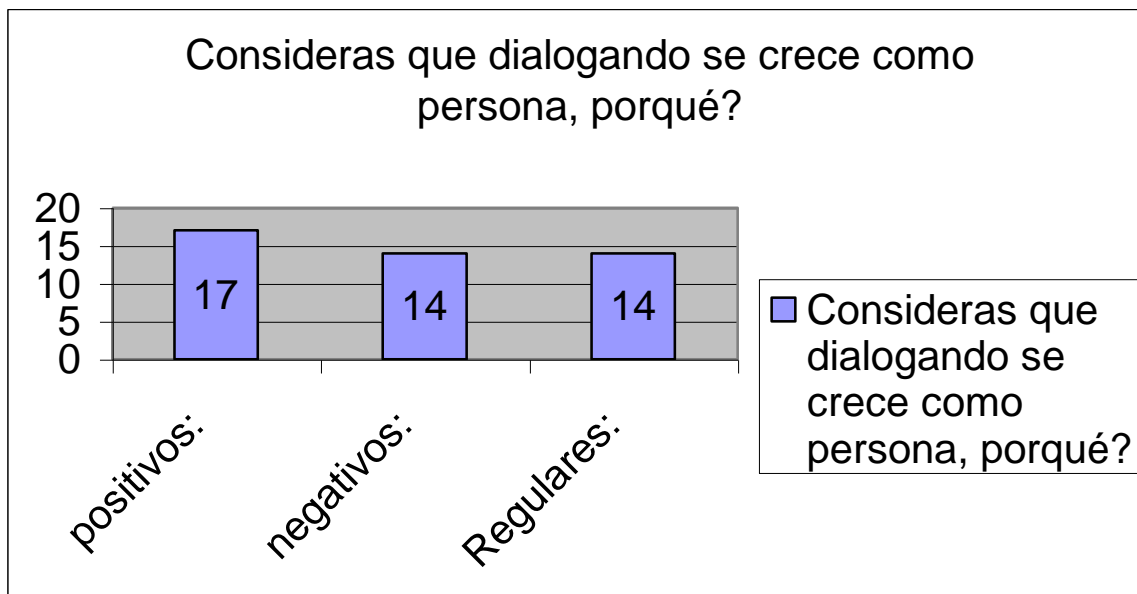


## 2. Consideras que dialogando se crece como persona, ¿por qué?

Positivas: 17

Negativas: 14

Regulares: 14

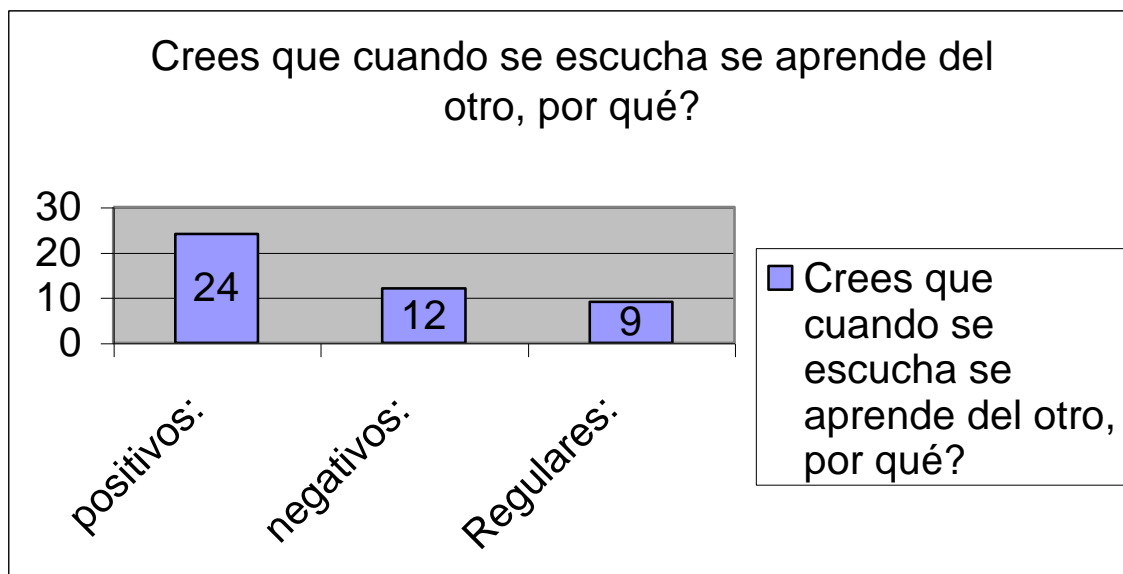


### 3. Crees que cuando se escucha se aprende del otro ¿por qué?

Positivas: 24

Negativas: 12

Regulares: 9

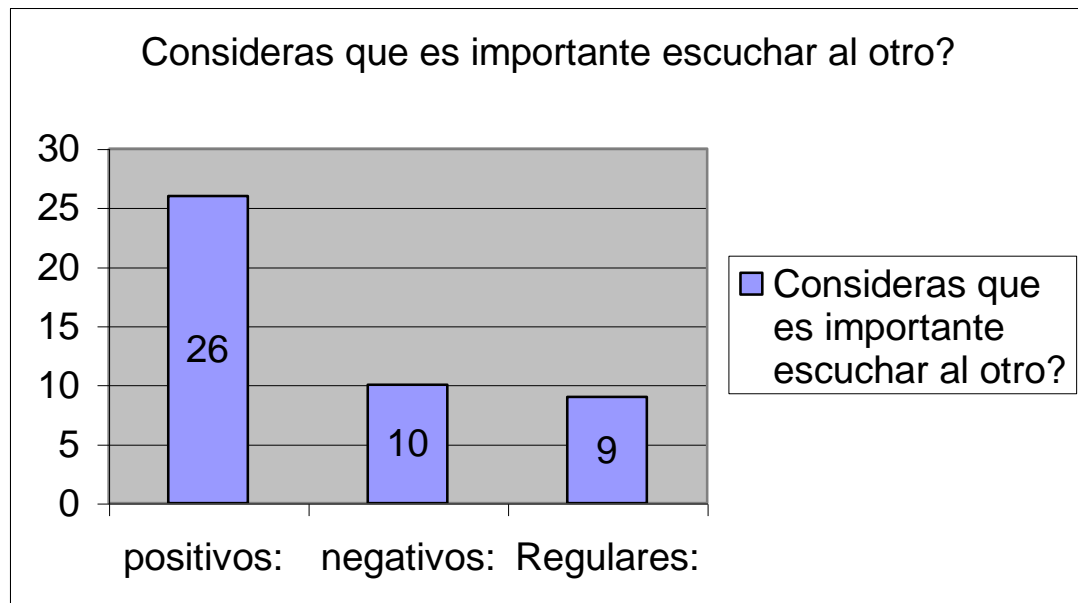


#### 4. Consideras que es importante escuchar al otro?

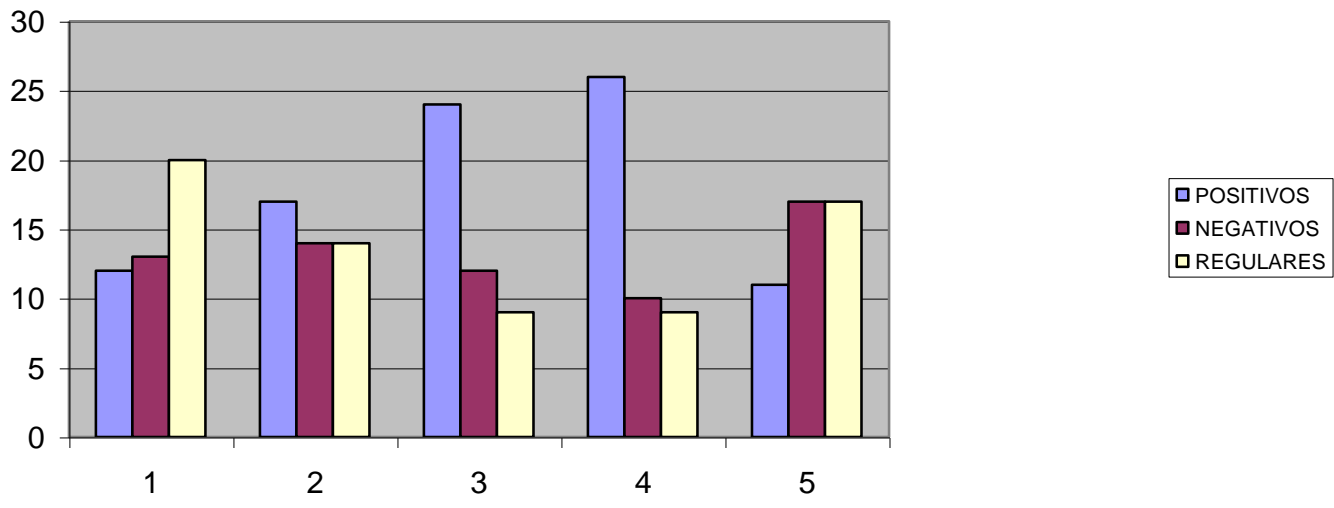
Positivas: 26

Negativas: 10

Regulares: 9



## RESUMEN DE GRAFICO



## Cuestionario No 3

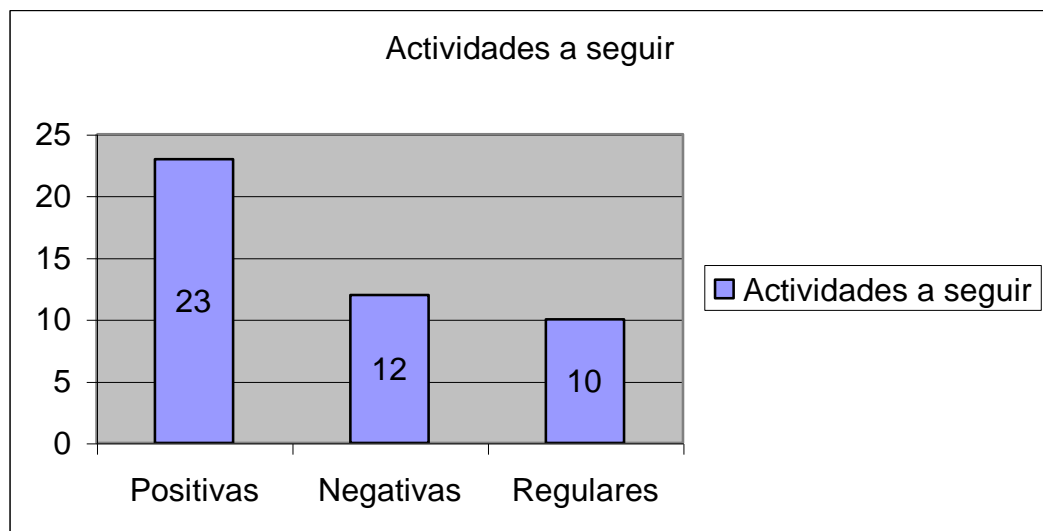
### Tema: Relaciones interpersonales

#### 1. Actividades a seguir

Positivas: 23

Negativas: 12

Regulares: 10



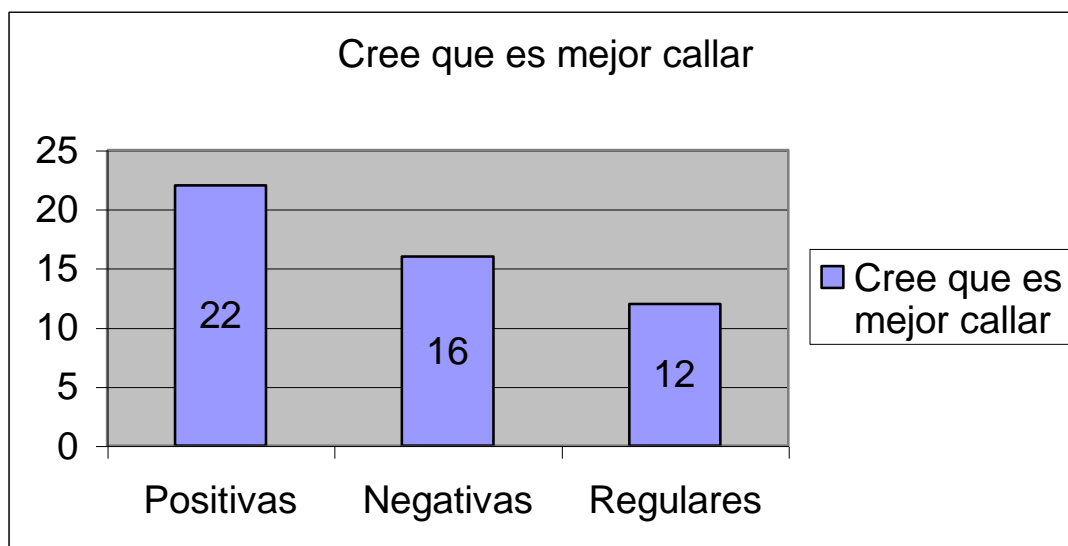


## 2. cree que es mejor callar

positivas: 22

negativas:13

regulares: 10

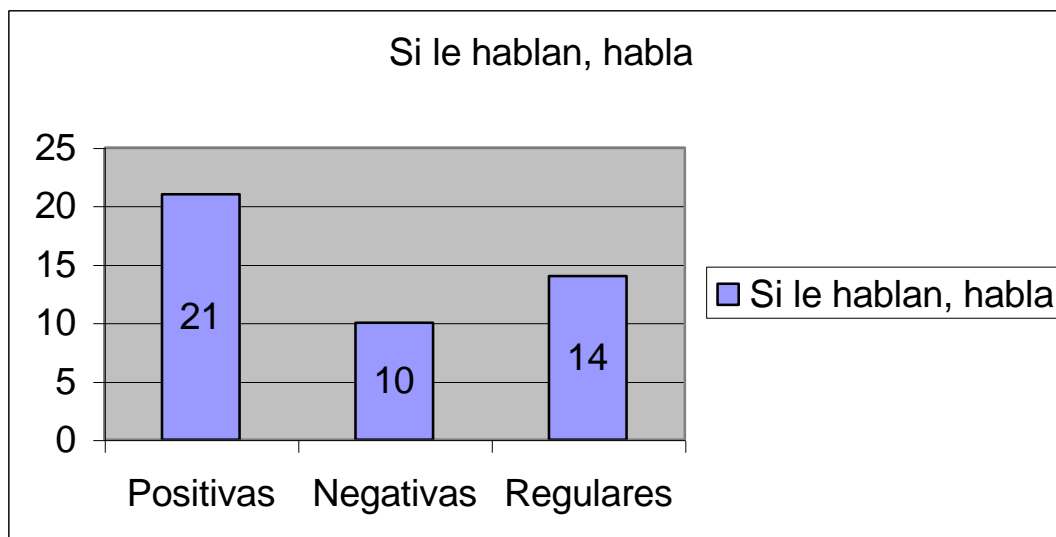


### 3. Si le hablan, habla

Positivas: 21

Negativas: 10

Regulares: 14

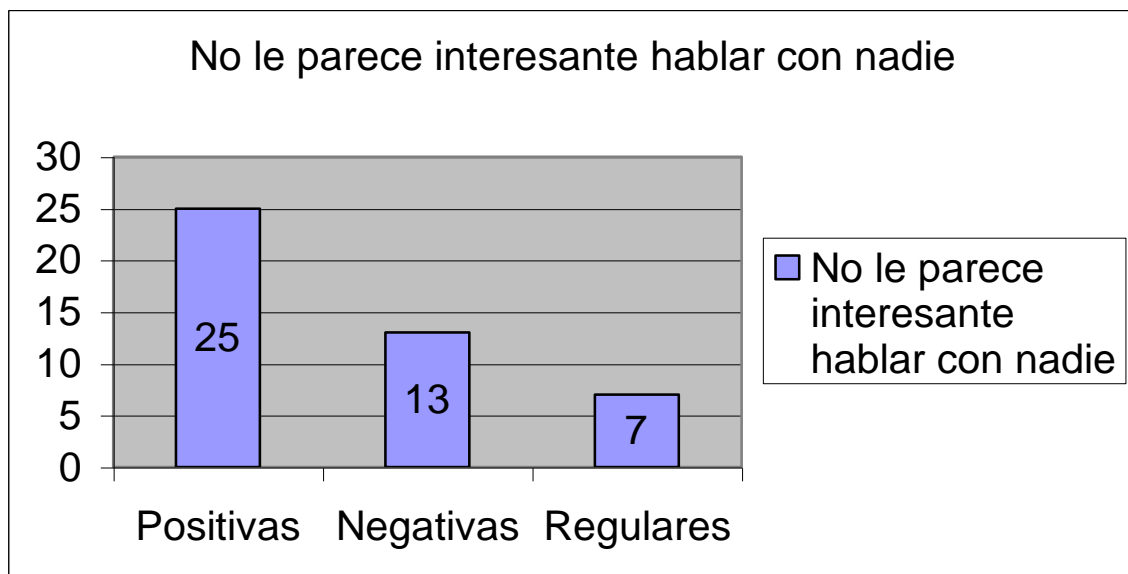


#### 4. No le parece interesante hablar con nadie

Positivas: 25

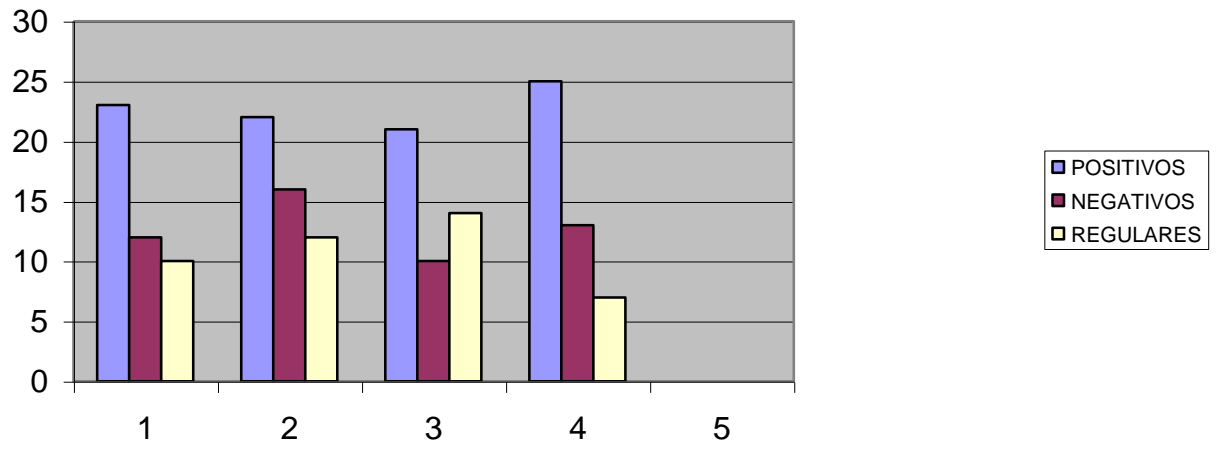
Negativas: 13

Regulares: 7



## Resumen:

RESUMEN DE GRAFICO



## **9. COMENTARIOS A LA EVALUACIÓN REGISTRADA EN LAS GRAFICAS**

En la evaluación del equipo investigativo participaron profesionales como trabajo social, fonoaudióloga, médico y Psicología social.

Fue un acompañamiento para obtener mejores resultados de la evaluación y que se desarrollaran mejor en su aprendizaje, actitud y voluntad para dialogar espontáneamente llegando a acuerdos directos o entendimiento mutuo. Al inicio de la investigación hubo dificultad en la organización de los grupos que querían participar en mejorar, y ser multiplicadores del dialogo en el aula escolar, después los niños se motivaron a querer resolver diferencias de manera pacífica, incluyendo personas externas como algún amigo. Consejero que también quiso escuchar los diálogos, de los niños para establecer entre el grupo una relación de entendimiento y escucha respetuosa que en el dialogo expuesto en esta investigación se trato el manejo del conflicto y su resolución y se pretende dar herramientas básicas a los estudiantes para desarrollar la habilidad de resolución de los problemas donde se viera afectada las relaciones interpersonales.

De esta reflexión vemos que hay que comenzar a educar al niño y adolescente en formas constructivas y creativas de resolver los pequeños o grandes conflictos domésticos y escolares, con la idea de que la niñez y la juventud aprender a afrontar, sin violencia los problemas cotidianos, podemos a largo plazo orientar generaciones de Colombianos mejor equipados para construir una Patria mas pacífica.

Dando como resultados de esta investigación que los alumnos de este plantel educativo, mostraron fortalezas en la utilización del dialogo, y las dificultades que presentaron se noto que se desea seguir trabajando su relación interpersonal y siempre evitando enfrentamientos que desmejoren la relación del grupo.

Reconociendo que en los conflictos hay que dialogar con el otro sabiendo que es diferente.

Los conceptos del personal que investiga. Para efectos del trabajo de desarrollo de la habilidad “ manejo de conflictos “ asumimos el punto de vista de que los conflictos son procesos. Como en un momento critico, la presencia, al mismo tiempo, de fuerzas opuestas que se excluyen mutuamente.

En el nivel intrapersonal, es decir dentro de una persona, sera la presencia simultanea de impulsos, intereses, deseos y tendencias que se excluyen mutuamente.

En los contextos sociales la agresión y la violencia no son aspectos biológicos del vivir cotidiano humano fundamental. Los seres humanos no pertenecemos a la biología de la violencia y el conflicto y la agresión, aunque sea biológicamente capaz de vivir y asume la violencia. El conflicto y la violencia surgen como modos culturales de vivir con el espacio psíquico del patriarcado.

En la descripción y el análisis el conflicto y la agresión son modos de relación propias de un espacio psíquico que valida la negación del otro frente a cualquier desacuerdo desde la autoridad, la razón o la fuerza.

En nuestra vida cotidiana tenemos dos modos fundamentales de relacionarnos, aquel con los amigos y aquel con los que no son amigos. Con los amigos nos movemos en la aceptación mutua, no en la exigencia, de modo que en el momento en que surge, la primera queja es “ ¿ que pasa? ¿ acaso nosotros no somos amigos? ¿ como puedes agredirme si somos amigos? “ es decir, la agresión niega la amistad. La amistad como fenómeno se da solo en la aceptación Reciproca, no en la aceptación de algunas particularidades del otro, cualquiera que estas sean, la amistad vive, existe solo en la aceptación reciproca de la legitimidad de uno y otro.

## 10. DESCRIPCIÓN, ANÁLISIS, INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN

### 10.1 DESCRIPCIÓN

Se inicia necesariamente con la especificación que hace Dana (1996) y que dice: las percepciones, los pensamientos, son “hechos mentales” invisibles que tienen lugar ocultamente en la cabeza. Los demás no pueden observarlos. Los hechos mentales son sumamente difíciles de controlar o manejar. Las sensaciones desagradables, los pensamientos que rechazamos, las ideas perturbadoras y los motivos autodestructivos pueden invadir al individuo a pesar de los esfuerzos que haga para impedirlo, ya que en términos generales se carece de la voluntad necesaria para combatir la intensidad y persistencia de los pensamientos y los sentimientos. Por lo anterior, es más fácil controlar el comportamiento que la actividad mental porque éste se puede observar y describir en términos concretos como si fuera un objeto físico (p. 7 y 8).

Para los **psicólogos**, la psicología social se ocupa de los procesos psicosociales de una cultura, a través de la cual se expresa y construye su realidad. Su especificidad está en los procesos mismos y en la perspectiva en que son analizados. Muchas actividades cotidianas están inmersas en estos procesos, la formación de representaciones sociales, de opiniones colectivas y públicas de estereotipos de juicios sociales de valor, en la conversación cotidiana, en las actividades simbólicas de representación de un pueblo que se da a sí mismo, y en

87

general en la manera como un grupo humano construye referentes culturales que le proporcionan elementos para un cambio social.

Los procesos psicosociales de los que se ocupa la Psicología social son aquellos en los que un grupo humano particular y concreto hace visible su relación con el entorno, de tal suerte que esta relación no puede ser entendida por fuera de los marcos de una memoria o una apropiación colectiva de ese mismo espacio (Rodríguez C. 1997, p. 134).

## **10.2 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Esta investigación complementa la interpretación anterior con el análisis sobre el contexto social donde estudian los niños-niñas del grupo quinto de primaria del Centro Docente # 58, escuela Ignacio Rengifo de Cali, se hizo presencia en la institución una vez por semana, durante dos horas a partir del segundo semestre del año 2000. Durante este periodo y a partir del método etnográfico de la observación participante se conoció dentro de su cotidianidad el comportamiento de los niños y niñas objeto de estudio. Se apreciaron situaciones de indisciplina, desobediencia, roces físicos, lenguaje soez; se sabe que la mayoría de los niños y niñas son muy hiperactivos, que están en constante movimiento y hablando, la profesora está a toda hora llamándolos para que hagan silencio y se queden en sus respectivos pupitres, pero no la escuchan hasta que ella tiene que gritar, esto produce calma por unos minutos pero después vuelven a la posición anterior;



continuamente están entrando y saliendo del salón. Por cualquier insignificancia tienen roces físicos con los compañeros llegando a los enfrentamientos y a los golpes.

Es importante aclarar que las aulas de clase son pequeñas y tienen que albergar de 45 a 48 niños por turno, la falta de espacio hace que ellos estén en permanente conflicto. El patio principal es muy pequeño por lo tanto no realizan juegos que requieran espacio, más bien se les ve caminando de un lado a otro. Durante una de las sesiones de observación se escuchó un llamado por el altoparlante, en él se solicitaba a los niños que recogieran los papeles, bolsas de comestibles, o envases de gaseosas que habían dejado en el piso, pero durante todo el tiempo que duró el descanso no hubo un solo niño que atendiera este llamado.

Durante el transcurso de este estudio y después de varias visitas a los padres de familia realizadas con el fin de obtener información respecto a sus formas de vida y de relación con sus hijos se resaltaron y analizaron algunos conceptos emitidos tanto por los padres como por los hijos, tales como:

- **Padre:** Mostró preocupación por el conflicto y agresión dentro de su familia, se queja del comportamiento de sus hijos, dice que no obedecen y que quieren estar siempre en la calle y que él se preocupa porque no sabe con quien andan, además dice que los niños están recibiendo influencias de terceras personas del mismo sector.

El conflicto y la mala convivencia están latentes en esta familia y él solicita ayuda para solucionar la situación presentada en su hogar.

- **Madre:** Soltera, con dos hijas. “soy muy de malas, tuve un compañero pero por poco tiempo, me abandonó con las dos niñas, trabajo en una fábrica, obrera, me toca madrugar mucho para ganarme un salario, mis hijas me las cuida una hermana y una tía. He sufrido mucho en la vida y lucho mucho para obtener este empleo, trabajo duro para que a mis hijas no les falte nada y que no sufran porque a mí me ha tocado duro, vengo de una familia numerosa y somos muy pobres, antes no se preocupaban para que uno estudiara, solo sé leer y escribir, desde muy niña me tocó trabajar para ayudar al sostenimiento del hogar”.
  
- **Niña de 9 años:** Dice “en esta escuela hay mucho niño muy cansón, unos cuantos niños son los que molestan, los hombres deben estar en un salón y las niñas en otro, así hay orden. los hombres son peleadores. Nos pegan, nos dicen palabras feas, no hacen caso a la profesora. En recreo la vamos bien, mis compañeras son tres, nos repartimos para jugar, todo bien con ellas. Mi profe es buena pero aburrida, dice que no le hacen caso, antes tuvimos un profesor muy serio, nos contaba cuentos y todos le obedecíamos”.
  
- **Niño de 10 años:** Dice “no me siento bien estudiando con estas profesoras tan regañonas, como que no entiende que somos niños, me gustaría un

profesor que me entendiera como niño que soy, inquieto y mentiroso, le pego a esas gordas de mi salón, bueno no es que no las quiera si no es que yo soy así. Me gusta un profesor hombre para jugar con él que me entiende mejor y pone mejor orden. quiero a mi profesora, pero quiero que la cambien por profesor joven para contar cuentos y reírnos”.

Este estudio interpreta el conflicto como parte de la historia, se encuentra en la raíz de algunos acontecimientos de alguna relevancia en el pasado de la humanidad. El conflicto es normal en nuestras relaciones interpersonales y entre los diferentes grupos o clases sociales, se constituye en un componente básico de la vida social de los seres humanos.

Al hacer una caracterización del grupo objeto de estudio, niños de 8 a 10 años de edad de una institución escolar se observa que ellos tienden a resolver sus conflictos por medio de la violencia (agresiones físicas).

## 11. CONCLUSIONES

De acuerdo con lo expuesto en este estudio se concluye lo siguiente:

Las características y situaciones de un medio familiar con problemas socio-económicos y con crisis y discordias conflictivas y agresivas constantes podrían afectar el estado emocional de los sujetos ya que el medio en que se desarrollan les generan sentimientos negativos. Un medio familiar que no es estable, ordenado y no ofrece seguridad podría crearles a los niños y niñas inseguridad y sentimientos de desaliento y debilidad que podrían obstaculizar la sana y exitosa transición por esta etapa de la segunda infancia.

La falta de afecto y comunicación hacia los niños-niñas hace que ellos creen resentimientos hacia sus padres y el medio que los rodea. Durante este periodo los niños-niñas requieren de mucha atención y apoyo, lo cual indica la necesidad de proveer espacios de diálogo, comunicación y afecto donde ellos puedan ser comprendidos y escuchados. Dada la forma como están constituidas estas familias es necesario que se les presenten a los niños y niñas estas situaciones pues al no existir pautas de comunicación y afecto que permitan dar solución a sus conflictos lo que hacen es convertir los diálogos en agresiones (verbales y físicas) que ofenden y lastiman a todos los miembros del círculo familiar. Si no se corrigen estas conductas ellas pasarán a formar parte constitutiva de la cotidianidad donde el niño-niña se desenvuelve. Los

comportamientos agresivos de niños y niñas de este estudio se intensifican si les falta el cariño, amor y comprensión. Los estados de agresión, rebeldía, tristeza y depresión son reacciones que en su conjunto podrían influenciar en la forma como ellos se perciben, así mismo y a su entorno, creándoles inseguridad y confusión que se agravan ante los problemas de conflicto de pareja de los padres, de la pobreza y de la falta de un espacio de amor y comprensión.

Este estudio también debe tener sus conclusiones sobre el comportamiento de los niños-niñas en la escuela. Dentro de la escuela, la interacción alumno-alumno representa una red de relaciones sociales donde cuentan aspectos como popularidad, simpatía, rendimiento y status social de los padres como determinantes de la posición del individuo en la clase. El conflicto hace su aparición cuando los alumnos no cumplen los requisitos anteriores, son rechazados, de rango inferior y se constituyen en casos problemáticos. Los niños y niñas que ya traen a la escuela problemas familiares y de desnutrición se verán afectados en su desarrollo. Se ha considerado que las causas que llevan al conflicto suelen tener su origen en problemas personales acumulados, son en gran parte síntomas de ciertas condiciones marginales (culturales, sociales, organizativas) de socialización y acción individuales, condiciones marginales que, de alguna manera, son conflictivas para la persona y para el grupo social a que pertenece.

## 12.RECOMENDACIONES

Con el fin de establecer comparativos y determinar otras variables se sugiere llevar a cabo estudios similares con otro tipo de muestra que contemple características similares a nivel social.

Realizar este estudio nuevamente, con la misma muestra dentro de un lapso de tiempo mayor, como una manera de seguimiento y control de las causas que originaron la presente investigación. Sería importante determinar a través de investigaciones posteriores si las pautas de comunicación y relaciones sociales tanto familiares como escolares conllevan a una solución de los conflictos.

Dentro de las opiniones de los niños y niñas con respecto a sus profesoras ellos desearían que fuera un hombre joven. Queda a las decisiones de la escuela como institución educadora analizar las opiniones que emitieron algunos de sus alumnos con respecto a sus profesores y al deseo que muestran en lo referente a que “los niños deberían estar en un salón y las niñas en otro”.

Sería interesante establecer diferencias entre escolares de infancia media en el nivel de adaptación y autoestima entre aquellos que viven situaciones de conflicto y quienes no se encuentran en esa posición. Considerar las conductas agresivas de los padres y maestros y sus influencias en los comportamientos de sus hijos y alumnos que presentan conductas conflictivas. Es importante que

estas personas que son las que se encuentran a cargo del desarrollo y la educación de los niños y niñas reciban la información necesaria que incida en la mejora de las relaciones sociales.

## ANEXO 1

**ESTOS CONCEPTOS SON DE ACUERDO A CADA GRUPO Y LOS  
RESULTADOS SON LOS SIGUIENTES:**

<b>CONCEPTOS</b>	<b>NIÑOS</b>	<b>NIÑAS</b>
Tolerancia	Aceptarse tal como son No mire los defectos	Compartan mutuamente etc. Aceptar el amigo.
Responsabilidad	Hace la tarea Tiene organiza Piensa en lo que hace	Llega puntual a la escuela Ser ordenado Cumplir con una cita
Conflicto	No esta de acuerdo con el otro No entiende a mi papá Desacuerdos	Pelearse con el amigo Pelear en casa No entenderse con los hermanos
Autoridad	Habla fuerte Mi papá da autoridad La policía	Mando con los niños La que tiene mi mama La profesora
Cultura	Aprender en la escuela Conoce todo lo de un pueblo Origen de la raza	Educarnos Derechos Iza la bandera Símbolos
Sociedad	Comunicarse Relaciones	Entendernos Vivir juntos



## PROYECCIÓN SOCIAL A LA COMUNIDAD

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	POBLACION	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
Orientación psicológica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desde la infancia media</li> <li>• Sexo masculino y femenino</li> <li>• Extractos 2 y 3</li> </ul>	Servicio que ofrece a la comunidad estudiantil para apoyo desde el área de la psicología S.C a menores de edad y familias que necesitan del apoyo psicológico.
Elaboración de 4 carteleras	Dirigida a los estudiantes de la institución	<p><b>Cartelera No 1:</b> información sobre el grupo de Psicología en la institución.</p> <p><b>Cartelera No 2:</b> información sobre los servicios que prestara a los estudiantes. En el área de psicología S.C.</p> <p><b>Cartelera No3:</b> información sobre el proyecto de la investigación en la institución.</p> <p><b>Cartelera No4:</b> mensaje que motiva al profesorado a la reflexión y apoyo a las personas investigadoras para obtener una escuela pacífica.</p>

Nombre de la actividad	Población	Descripción de la actividad
4 talleres	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudiantes del centro docente No 58 “ Ignacio rengifo de la ciudad de Cali “</li> <li>• 17 niñas y 18 niños que oscilan en edades de 8 a 10 años.</li> <li>• Escolaridad 5 de primaria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Talleres que facilitan la expresión de sentimientos, pensamientos y emociones al interior del grupo.</li> <li>• Permiten reconocer el componente interno y externo de cada niño como individuo.</li> <li>• Entendimiento de su entorno como individuos que puede mejorar su relación social y familiares.</li> <li>• Facilitan la identificación de los obstáculos en la comunicación de padres e hijos.</li> <li>• Prevención de violencia intrafamiliar facilitando generar un clima de interacción familiar donde predomine el fortalecimiento de los valores como confianza, respeto, autoestima y tolerancia.</li> </ul>

Nombre de la actividad	Población	Descripción de la actividad
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo y orientación al docente a cargo del grupo estudiantil.</li> <li>• Orientación psicológica a cargo del personal investigador psicólogo comunitario</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Docente</li> <li>• Sexo femenino</li> <li>• Edad 42 años</li> <li>• A cargo de los grupos escolares</li> <li>• Centro docente No 58 “ Ignacio Rengifo “</li> </ul>	<p>Ofrecer apoyo y orientación psicológica a los docentes a cargo del grupo que presenta problemas de adaptación por comportamientos agresivos infantiles.</p>
<p>2 conferencias a la institución</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudiantes 5 de primaria</li> <li>• Sexo masculino y femenino</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ofrece información sobre organización social de la escuela conflictos, disciplina y relación, familia y escuela.</li> <li>• Su mundo interno, gustos, intereses, sueños, fantasías, emociones, temores, alegrías, deseos y ternura.</li> </ul>
<p>propuesta</p>	<p>Dirigido a la comunidad en general estudiantil</p>	<p>Propuesta a través del cual se sensibiliza al grupo de docentes en actividades de proyección social que beneficiara a la comunidad estudiantil en la resolución del conflicto.</p>

ANEXO 2  
“EL CONFLICTO EN NIÑOS ESCOLARES”



# Calle 41 No. 5N23 Comuna No. 4 Barrio Ignacio Rengifo - Cali

## BIBLIOGRAFÍA

**AGUIRRE**, Eduardo. Enfoques Teóricos Contemporáneos en Psicología. Arfin Ediciones. Bogotá. 1997.

**AGUIRRE**, Baztan, Angel – Psicología de la adolescencia, Edit Kairos, 1980

**ARDILA**, Rubén. Psicología del Hombre Colombiano. Planeta Colombiana Editorial. Bogotá. 1988.

**BANDURA**, y Walter – Modelamiento, Aprendizaje y sociedad, en Garrido, Martín – Perspectivas en Psicología social, Edit Verbo divino, Salamanca 1980.

**CAMACHO**, Alvaro. Nuevas Visiones de la Violencia en Colombia. Giro Editores. Bogotá. 1997.

**DANA**, Daniel. PhD. ¿Cómo Pasar del Conflicto al Acuerdo?. Editorial Norma. Bogotá. 1996.

**DELOURS**, Jaques. La Educación Encierra Un Tesoro. UNESCO. Quito. 1998.

**DOLLAND**, and Miller, Psicología de las sociedades, Edit. New ville, 1971.

**ERIKSON**, E. – Identity and youth, Edit. Nova, 1985.

**EYSENK**, H – El divan o la rata, Edit Alianza, 1982.

**FAW**, Terry. Psicología del Niño. McGraw-Hill. Mexico. 1996.

**FERNANDEZ**, Isabel. Prevención de la Violencia y Reducción de Conflictos. Editorial Narcea. Madrid 1999.

**FIELMAND**, H. Pyschology today, and effects of review, Prentince hall, 1982

**FREUD**, Sigmund, obras completas, Edit Amorrortu, 1980.

**GUARDIOLA C**, Nibia. Comportamiento Humano, Área Salud Mental. Secretaría de Salud de Cali, 2000.

**HANKE**, B. El Niño Agresivo y Desatento. Editorial Kapeluz. Buenos Aires. 1979.

**HURLOCK**, Elizabeth. Desarrollo del Niño. McGraw-Hill. México. 1982.

**JIMENO**, Miryam. Las Sombras Arbitrarias. Editorial Universidad Nacional. Bogotá 1996.

**KREIDER**, Willian – Perspectivas en Psicología, en, Lacasa Pilar, Psicología hoy: organismos o maquinas, Edit Cincel, 1985.

**LACASA**, Pilar – Pérez Concepción – La Psicología hoy: organismos o maquinas, Editorial Cincel, 1985.

**LEFEURE**, H – Psicología de la totalidad. Edit Guadarrama, 1980

**LIGHT**, Donald. Sociología. McGraw-Hill. Bogotá. 1991.

**OLAVE B**, Maricel., Romo P ,Freddy Humberto. “El Conflicto como Concepto y sus Manifestaciones” Santiago de Cali, Marzo 22 de 2002.

**PAPALIA**, Diane. Desarrollo Humano.. McGraw-Hill. Bogotá. 2001.

**PERLAZA**, Nancy Mena Edward, Enríquez Wilson. “Diálogo y Autoestima como Generadores de Solución de Conflictos Adolescentes” Santiago de Cali, Agosto 21 de 2001.

**PETRUS**, Antonio. Pedagogía Social. Editorial Ariel. Barcelona. 1998.

**RANDALL**, Salm. La Solución de Conflictos en la Escuela. Cooperativa Editorial. Bogotá. 1998.

**RIVIERE**, Pichon, Toward psychological New, Edit Ramdom, N Y, 1980.

**RODRÍGUEZ C.**, Sánchez José Fernando. Individuo, Grupo y Representación Social UNAD, Bogotá 1999.

**SAIN B.**, José Luciano. Convivencia Escolar, Enfoques y Experiencias. Corporación Paisa Joven. Medellín 1998.

**SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA MUNICIPAL.** Programa de Comportamiento Humano. “**HABILIDADES PARA VIVIR**” Santiago de Cali 2000.

**TOUZARD**, Hubert. La Mediación y la Solución de los Conflictos. Editorial Herder. Barcelona.1981.

## **INTERNET**

- **RODRÍGUEZ**, Jorge Francisco. [www.sec-sonora.gob.mx.2002](http://www.sec-sonora.gob.mx.2002)

- **SUAREZ**, Marines, 1996. [www.cueyati.uam.mx/mpsgj/textosconflict.html](http://www.cueyati.uam.mx/mpsgj/textosconflict.html)