

**INFLUENCIAS SOCIALES Y AMBIENTALES; CONDICIONES QUE  
DESARROLLAN COMPORTAMIENTOS DE CONFLICTO, DENTRO DE LOS  
AMBIENTES DE APRENDIZAJE DEL SENA, CENTRO DE GESTIÓN  
TECNOLOGICA DE SERVICIOS, SEDE ALFONZO LOPEZ CALI. 2010**

**ANLLY LORENA CRUZ DELGADO**

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA  
UNAD  
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES, ARTES Y HUMANIDADES  
PSICOLOGIA  
PALMIRA  
2 0 1 2**

**INFLUENCIAS SOCIALES Y AMBIENTALES; CONDICIONES QUE  
DESARROLLAN COMPORTAMIENTOS DE CONFLICTO, DENTRO DE LOS  
AMBIENTES DE APRENDIZAJE DEL SENA, CENTRO DE GESTIÓN  
TECNOLOGICA DE SERVICIOS, SEDE ALFONZO LOPEZ CALI. 2010**

**ANLLY LORENA CRUZ DELGADO**

Trabajo de Grado  
Presentado como requisito  
Para optar al título de  
Psicólogo

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA  
UNAD  
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES, ARTES Y HUMANIDADES  
PSICOLOGIA  
PALMIRA  
2 0 1 2**

## CONTENIDO

	<b>Pág.</b>
1 INTRODUCCIÓN	6
2. JUSTIFICACIÓN	11
3. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	16
3.1 DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN PROBLEMA	16
3.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	21
3.3 ANTECEDENTE DEL PROBLEMA	22
4. OBJETIVOS	34
4.1 OBJETIVO GENERAL	34
4. 2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	34
5. MARCO REFERENCIAL	35
5.1 MARCO CONTEXTUAL	38
5.1.1 Servicio nacional de aprendizaje SENA	38
5.1.2 Filosofía institucional	39
5.1.2.1 Misión	39
5.1.2.2 Visión	40
5.1.3 Objetivos institucionales	40
5.1.4 Principios, valores y compromisos institucionales	41
5.1.5 Caracterización local del Sena complejo Salomia	42
5.1.5.1 Política de Calidad	42
5.1.5.2 Estructura administrativa del CGTS	43
5.1.6 Área de ejecución de la práctica profesional	43
5.1.6.1 Oficina de bienestar al aprendiz del (CGTS)	43

	<b>Pág.</b>
5.1.6.2 Que es Bienestar al aprendiz?	44
5.1.6.3 Estructura administrativa bienestar al aprendiz del SENA CGTS	44
5.1.6.4 Funciones administrativas Bienestar al aprendiz del CGTS	45
5.1.6.5 Áreas de bienestar	45
5.1.6.6 Área de trabajo del profesional de psicología	46
5.2 MARCO TEORICO	47
5.2.1 Psicología social	47
53 5.2.1.1 Definición de Psicología social	50
5.2.1.2 La psicología Social puede hacer dos aportes a la educación	50
5.2.2 Enfoque cognitivo conductual	51
5.2.2.1 Intervención desde lo cognitivo conductual	55
5.2.2.2 Orientación cognitivo-conductual	56
5.2.3 Fuente Teórica	62
5.2.3.1 Albert Bandura	62
5.2.3.2 Teoría cognitivo social del aprendizaje	63
5.2.3.3 Modelo de causalidad en la teoría del aprendizaje social	64
5.2.3.4 Conflicto	71
5.2.3.5 Principales perspectivas teóricas sobre el conflicto	76
5.2.3.6 Ambientes de aprendizaje	85
5.2.3.7 Convivencia en los ambientes de aprendizaje	89
5.2.3.8 El aula como lugar de encuentro	92
5.2.3.9 Perspectivas teóricas de las actitudes ambientales	102
6. METODOLOGIA DE INVESTIGACIÓN	106
6.1 Enfoque de investigación critico social	106
6.1.1 Tradición anglosajona de la Investigación Acción	108
6.1.2 Tradición latinoamericana: la investigación participativa	109
6.2 Diseño de investigación_ Investigación-Acción (IA)	110

	<b>Pág.</b>
6.2.1 el proceso de la investigación – acción Kurt Lewin	111
6.2.2 Pasos de la Investigación –Acción	112
6.3 Técnicas de investigación	113
6.3.1 Taller investigativo	115
6.3.2 Observación	116
6.3.3 La entrevista	117
6.3.4 La encuesta	117
7. TRABAJO DE CAMPO	119
7.1 DESCRIPCIÓN, ANÁLISIS, INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN	119
7.2 ANÁLISIS COLECTIVO	120
7.3 DESCRIPCIÓN DEL TALLER INVESTIGATIVO	120
7.4 ANÁLISIS DE LAS OBSERVACIONES REALIZADAS.	121
7.5 MATRIZ DOFA DE RECONOCIMIENTO	133
7.6 ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA	139
7.6.1 Formato de entrevista	140
7.7 ANÁLISIS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN ENCUESTA	140
8. ANALISIS DE LA INFORMACIÓN	155
CONCLUSIONES	170
RECOMENDACIONES	173
BIBLIOGRAFIA	175
ANEXOS	177

## 1. INTRODUCCIÓN

El conflicto tiene una presencia constante en cualquier contexto, se dan en grupos, departamentos, estados etc. Lo cual hace que todos tengamos una noción intuitiva de lo que es un conflicto, a la vez que dificulta el establecimiento de una definición unitaria para todo tipo de conflicto, ya que su diferencia se da, de acuerdo a los protagonistas, y situaciones.

La institucionalización del conflicto ha conllevado, por tanto, una serie de consecuencias positivas para la sociedad. El conflicto es uno de los fenómenos sociales más complejos que existen. En él intervienen una multiplicidad de factores de carácter psicológico, social, político, económico, histórico y cultural. Por ello, el análisis del conflicto social debería hacerse desde una perspectiva holística, tratando de integrar los diversos niveles de la realidad que le inspiran, anteceden o que le sustentan.

El tema de conflicto se enmarco desde la perspectiva de entenderlo como parte de nuestra cotidianidad, pues lo experimentamos en el hogar, vecinos, trabajo, escuela, relaciones de pareja, de entender que está inmerso en el marco de todas nuestras relaciones sociales.

Siendo consciente de la naturaleza múltiple del conflicto, el presente trabajo tuvo su desarrollo y complementariedad desde el campo de la psicología Social, ya que como disciplina científica permite la explicación de los conflictos sociales, que se forman igualmente en el contexto educativo, desde aquí facilita la comprensión de los procesos educativos, saber cómo los sujetos de la investigación pensaban unos de otros, como influyen y se relacionan entre sí en diferentes tipos de situaciones socioeducativas, teniendo en cuenta el estudio de los grupos, y como estos grupos afectan a los individuos o como el individuo afecta a un grupo. Teniendo en cuenta que una de las bases fundamentales de la pedagogía del

Sena, es el trabajo en equipo y como antecedente se tuvo una alta frecuencia en las problemáticas y dificultades para el trabajo cooperativo, desde este campo se permite estudiar e indagar las actitudes y las percepciones que tienen los aprendices frente a su equipo de trabajo, o grupo de pares.

El alcance estuvo centrado en identificar diversas características, condiciones, actitudes, como aumentaban o se formaban los conflictos, además como estos influyen en el comportamiento de los aprendices dentro de los ambientes de aprendizaje, para así plantear algunas cuestiones que estaban afectando el bienestar y su proceso académico en los aprendices del Sena, iniciando el proceso de investigación y de intervención con la sede Alfonso López, donde aquí nos encontramos con los aprendices beneficiados del Plan 250 mil, que es un programa del gobierno Nacional de ampliación de cobertura en educación con el Sena, que brinda a los ciudadanos colombianos pertenecientes a los estratos 1 y 2, la Red Juntos, o niveles 1, 2 y 3 del Sisben, y por lo tanto el Sena para cumplir con este requerimiento cumple sus procesos de formación en lugares alquilados, en este caso la Sede Alfonso López funciona en la institución educativa “Manos Providentes” en el barrio Alfonso López de la ciudad de Cali, este establecimiento es una institución educativa para niños de educación primaria que funciona en las jornadas de la mañana y tarde junto con las jornadas de formación de los aprendices del Sena.

Para la realización de todo este proceso de investigación se tomó como fuente enfoques participativos entre ellos el “enfoque crítico, participativo, orientado a la acción,” con un diseño metodológico como es la investigación acción (modelo de Lewin)<sup>1</sup>, porque más que interpretar las situaciones dadas en la presente

---

<sup>1</sup> investigación-acción” acuñado por Kurt Lewin en 1944 psicólogo alemán. Se intereso en la investigación de la psicología de los grupos y las relaciones interpersonales 1890\_ 1947,

investigación el objetivo final es transformar dicha situación para el mejoramiento y cambio de la comunidad educativa, se inició con un acercamiento y recolección de datos, con el fin de conocer y precisar el ¿para qué? De la intervención profesional dentro de la institución, de manera que este proceso fue posible a través de diferentes fuentes y herramientas de recolección de información como; entre ellas la observación, La revisión documental de procesos relacionados con los aprendices, participación en actividades como inducciones del área de bienestar al aprendiz, talleres de liderazgo, trabajo en equipo, discusiones grupales, seguidamente se procedió a fuentes como la consulta psicológica, aplicación de encuestas que permitió conocer la percepción de los ambientes de aprendizaje, y sus factores de conflicto en relación a su comportamiento.

Obtenida una primera parte de la información, se analizó con técnicas cuantitativas asignando datos numéricos a las encuestas, pero en mayor efectividad desde lo cualitativo dando información de las observaciones y entrevistas realizadas con su lenguaje natural. De este modo se toma como referencia el modelo de Lewin; que permitió la participación de los aprendices realizando un análisis más exacto y auténtico de la realidad en que están, frente a los conflictos en los ambientes de aprendizaje, uno de los grandes alcances fue la cooperación entre todos los factores implicados en la realidad educativa, incluyendo a los propios aprendices e instructores, esto permitió la probabilidad de éxito de la investigación y la realización del programa, ya que la cooperación y construcción junto con los aprendices y por su duración permitió intervenir en algunas problemáticas de alta significación para la comunidad educativa, otro de los logros fue la creación de estrategias como pautas de convivencia en los ambientes de aprendizaje y como resultado de esas pautas fue uno de los mejores aportes de normas de convivencia para la unificación del Manual de convivencia del Sena a nivel regional.

Con la implementación de modelo de Lewin, permito establecer las condiciones



concretas que deben cambiarse para mejorar la efectividad de la labor educativa en la comunidad Sena Sede Alfonso López, corroborando y aumentando los resultados dados por las encuestas, de este modo se apoyó a la comunidad estudiantil a identificar e intervenir en sus problemas más críticos generando cambios en el contexto educativo, situando los efectos causales de las problemáticas en los Ambientes de aprendizaje, y finalmente la creación de un programa de Convivencia, desde esta metodología se evaluó la efectividad, participación y utilidad del mismo, porque su proceso se da junto con los actores de la problemática, identificando las reales necesidades y al acuerdo de estrategias para la generación del cambio.

También se tuvo en cuenta las practicas experienciales, se observó estrategias que asumen para la resolución de conflictos, los conflictos que son recurrentes en los ambientes de aprendizaje, expectativas frente al trabajo propuesto, y situaciones que ameritaban apoyo y atención desde el área de Psicología.

Por lo tanto el proceso de construcción social para la Resolución de conflictos, fue una intervención formativa, mediante talleres y grupos de discusión que permitió crear en los aprendices, bases y cimientos que contribuyeran a la convivencia en los ambientes de aprendizaje, a través de la resolución pacífica de conflictos.

De esta forma, el objetivo fue fortalecer a los aprendices en alternativas participativas de resolución de conflictos cotidianos en los ambientes de aprendizaje dentro de los cuales se reconociera la importancia de los mediadores representada por un grupo de líderes que buscan contribuir al fortalecimiento de las relaciones, las costumbres, la democracia y los valores sociales para superar las diferencias que surgen en su proceso de aprendizaje.

Para alcanzar este propósito se desarrollaron dos fases. La primera de investigación participativa, y la segunda fase de implementación donde permitió

compartir temas, experiencias y herramientas de solución enmarcados en el contexto educativo Sede Alfonso López.

Es precisamente en este momento en el cual se propone que el ejercicio de la práctica dirigida debía ser un proceso más activo y facilitador de procesos; fue así como se propuso acompañar el proceso de construcción participativa de alternativas de convivencia que propicien ambientes de convivencia institucional, y construcción social en ambientes de aprendizaje reconocidos por el Sena.

## 2. JUSTIFICACIÓN

Uno de los propósitos del SENA es lograr que los aprendices sean líderes para el país bajo las cuatro premisas fundamentales: liderazgo, emprendimiento, creativo, capacidad crítica y solidaridad. Para lograrlo, se ha diseñado una estrategia que busca convertir al SENA en un Sistema de Liderazgo.

Dicha estrategia cuenta con lineamientos de trabajo que se han ido implementando en cada uno de los Centros de Formación. La ejecución de las mismas busca generar espacios para que los aprendices con el apoyo de profesionales de bienestar puedan potencializar y ejercer su liderazgo, tener espacios de participación y gestión para el cambio.

Ante la globalización, las empresas colombianas y la sociedad en general, demandan personas autogestoras de sus condiciones de vida, que sean capaces de comprender y transformar sus entornos laborales sociales y educativos. El Sena cree en la importancia de entregar al país talento humano con capacidad de generar cambios significativos que redunden en la mejora de los procesos tanto laborales como sociales; es decir que dentro de sus políticas, busca formar aprendices protagonistas de su proceso de formación, aprendices creativos que apoyados en herramientas metodológicas logren auto gestionar procesos de cambio y transformación de sus diferentes entornos y que a su vez se reflejen en el sector productivo y social del País.

Para el presente año como acción prioritaria es el fortalecimiento del Sistema de Liderazgo en cada una de las Regionales, que desde el año 2009 se trabajó fuertemente en la implementación del Sistema de Liderazgo, lo cual generó gran diversidad de acciones, que en algunos centros han logrado ser articuladas a proyectos y otras han quedado en el proceso de implementación.

Todas ellas han logrado generar espacios y herramientas propicias para que los aprendices desarrollen su potencial como líderes; sin embargo es necesario desarrollar algunas acciones concretas a saber, entre ellas: Trabajo por proyectos, resolución de conflictos en ambientes de aprendizaje, gestionar la participación de los aprendices en los procesos del centro, desarrollo de competencias para el ejercicio del liderazgo, olimpiadas y competencias académicas, proyección social y comunitaria.

Algunas de estas acciones vienen siendo tareas fundamentales de trabajo desde el área de Bienestar con los programas de formación, sin embargo otras han quedado estáticas por dificultades de tiempo y prioridad de actividades generales para los aprendices, por lo tanto, la oficina de Bienestar al aprendiz, del Centro de Gestión Tecnológica de Servicios CGTS complejo Salomia, con el propósito de fortalecer el Sistema de liderazgo realiza: a).talleres de formación como espacios de construcción colectiva, entre ellos, programa de Habilidades comunicativas, y comprensión lectora, b). Encuentros, conversatorios, foros presénciales y virtuales, d) Organizar olimpiadas y/o eventos para el desarrollo de la competencia sana y la competitividad.

Porque Resolución de conflictos?, Constantemente los aprendices se enfrentan a dificultades de tipo académico, institucional, social y personal y no encuentran formas adecuadas o inmediatas para abordar asertivamente estos conflictos, esto como muestra de muchas de las consultas psicológicas de los aprendices y de las reiteradas quejas de los líderes de los programas en cada una de las reuniones mensuales, donde exponen constantemente las problemáticas de los ambientes de aprendizaje sin llegar a estrategias de solución, además el tema de resolución de Conflictos no hay sido abordado como estrategia de convivencia y/o fortalecimiento del Sistema de Liderazgo.

Finalmente porque es claro decir que su importancia radica en que aprender a vivir juntos debe formar parte de lo que entendemos por calidad educativa, que aprender a vivir juntos es una necesidad, más que un problema y que la responsabilidad está, desde la toma del liderazgo creando grupos de mediación entre pares, la preparación docente para detectar en forma temprana los casos de maltrato y violencia en la comunidad educativa y los esquemas de negociación para que las partes involucradas resuelvan sus tensiones, en muchas situaciones, las presiones sociales a las cuales el aprendiz está sujeto para obedecer tanto las expectativas de sus instructores, compañeros, familiares, las creencias, y motivaciones individuales, crean comportamientos del grupo que se hacen insostenibles, y la búsqueda de confort psicológico y físico crean un ambiente en el cual sólo los individuos con más entereza pueden resistir las presiones hacia el consenso

El presente proyecto pretende investigar las prácticas de sus relaciones interpersonales tanto con sus compañeros, instructores y demás personas que intervienen en la generación de dificultades de comunicación y trabajo en equipo entre ellos, además de identificar en conjunto aquellas problemáticas que son recurrentes en cada uno de los ambientes de aprendizaje, para así brindar a los aprendices alternativas para la resolución de conflictos de convivencia.

El objetivo es que los aprendices adquieran una serie de estrategias para solucionar los problemas cotidianos, los cuales muchas veces son producto de una inadecuada percepción de los mismos o simplemente el inapropiado conjunto de acciones que ejecutamos y que sólo muchas veces en lugar de solucionar el problema generan malestar y conflicto.

Para nuestra sociedad es importante resaltar este tipo de investigaciones e intervenciones teniendo en cuenta que el desarrollo de conductas violentas por

parte de los jóvenes, adultos, niños y niñas en el marco de escuelas, institutos, universidades, ha sido un fenómeno que se conoce desde hace mucho tiempo. Sin embargo, poco a poco se ha ido difundiendo la sensación de que las conductas violentas se están haciendo cada día más presentes tanto en el ámbito educativo, como en el conjunto de la sociedad. Con mucha frecuencia esta impresión se apoya en el sensacionalismo de muchos medios de comunicación y en la facilidad con que se extienden las noticias que nos presentan a una escuela asediada por jóvenes violentos, o a maestros indefensos ante una agresividad y un antagonismo crecientes de sus jóvenes estudiantes. Pero atribuirlo todo a una simple sensación, a un espejismo, sería simplificar excesivamente un problema que en realidad es muy complejo.

Y es que la conducta de cada ser humano es el resultado en potencia de toda una compleja red de influencias sociales y culturales, porque la cultura y la sociedad en que nacemos y nos criamos determinan muchos de los actos que realizamos a diario, porque en cada sociedad la conducta de los individuos se da, en buena medida a las de sus otros, es decir, la familia, los compañeros, los maestros, la comunidad etc.,

Por ello fomentar la convivencia y las habilidades para la resolución de problemas es tener en consideración que nuestra sociedad se torna cada vez más competitiva, individualista, compleja y conflictiva, situación que obliga a todo ser humano a aprender una serie de técnicas para afrontar de manera más idónea la situación difícil, además que no sólo es necesario llevar a cabo la solución sino tener la capacidad de decidir adecuadamente para lograr nuestro objetivo, tener relaciones interpersonales más saludables, y sobre todo tomar decisiones acerca de aspectos esenciales y fundamentales de nuestra vida, los cuales repercutirán de manera decisiva en nuestro acontecer personal y profesional.

Y finalmente para la psicología que con sus múltiples enfoques e investigaciones

han centrado también sus estudios en la resolución de problemas, en que pasa por la mente de una persona mientras está tratando de hallar la solución a un problema?, que hace para encontrar la solución más sencilla a un problema?, todo esto resumido en una palabra “el pensamiento”, porque muchos problemas se resuelven matemáticamente, estadísticamente, etc., pero desde la psicología es tan solo llegar a comprender estas particularidades que convergen al ser humano en un camino sin salida, y gracias a estas intervenciones e investigaciones que nos aportan hechos y situaciones, permiten crear estrategias para la resolución, el mejoramiento de la convivencia, y la comprensión de las condiciones ambientales que incrementan en conflicto en los ambientes de aprendizaje o en determinado contexto.

Y desde la psicología, permitirá explicar el comportamiento humano como resultado de la interacción con otros, la adaptación y el bienestar del individuo dentro de un contexto Educativo.

Además porque muchos de los problemas en cualquiera que sea su entorno se ha vuelto más interesante investigarlo y tratarlo en su propio entorno, de ahí que la psicología se halla interesado en generar métodos y enfoques participativos donde se involucre al individuo en todo el proceso y sea él también, el generador de resultados para su propio bienestar, de ahí que surjan las grandes ideas y se contribuya al desarrollo emocional del individuo o de una comunidad.

### 3. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN-INTERVENCIÓN

#### 3.1 DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN PROBLEMA

Actualmente muchos de nuestros niños, niñas y jóvenes, de nuestra comunidad, son influenciados por el conflicto en todas sus manifestaciones, desde medios masivos de comunicación, hasta ambientes de violencia que se impone en el seno mismo de nuestras familias y en el entorno social inmediato. Muchos crecemos siendo testigos de riñas callejeras, enfrentamientos de pandillas, atracos y homicidios, que reunidos constituyen elementos que introducen en el aprendizaje de una cierta lógica de utilización conflicto, como acto de violencia.

*En referencia a la imagen Bandura nos habla sobre (“aprendizaje Social”), el cual en su estudio busca establecer la masificación de comportamientos y formas de pensar. Tal saturación de imágenes deja, casi totalmente, de lado la reflexión y el análisis, dice “Nos encontramos invadidos por aquello que otros, consciente o inconsciente buscan difundir y somos aquellos quienes decidimos.”<sup>2</sup>*

Entonces ¿El comportamiento individual está siendo opacado para seguir influencias grupales que generan conflictos o cambios positivos en los ambientes de aprendizaje?

Además Bandura también nos dice “Desde el aprendizaje social, nos presenta que el aprendizaje conductual presupone que el entorno de las personas causa que éstas se comporten de una manera determinada”

Por lo tanto, ¿Son los Ambientes de aprendizaje un espacio que posibilita la

---

<sup>2</sup> Bandura Psicólogo de la Universidad de Columbia Británica en 1949, fue Presidente de la APA en 1973 y recibió el Premio para las Contribuciones Científicas Distinguidas en 1980\_Fuente Cognición y desarrollo humano. Paidós 1998



resolución de conflictos, o la formación de los mismos?

Actualmente el Sena promueve programas de apoyo y aprovechamiento del tiempo libre, entre ellos el Sistema de Liderazgo, donde permite espacios de aprendizaje, basado en el liderazgo, Emprendimiento Creativo, Libre Pensamiento, Capacidad Crítica y Solidaridad, con el fin de dar un paso positivo a las tantas dificultades sociales que tenemos actualmente, fortaleciendo las competencias de los aprendices para que sean líderes de los procesos de transformación de su formación, del entorno, de la sociedad y del país.

En el Sena, La sede Alfonso López, cuenta con una cantidad de aprendices de 2100 de los cuales gran parte de su población manifiesta situaciones problemáticas que afectan la existencia cotidiana, es decir hogares con crisis familiares, violencia intrafamiliar, falta de recursos, y que se reflejan en el contexto educativo, desde conductas introvertidas hasta extrovertidas, que colisionan con su grupo o compañeros creando ambientes de aprendizaje conflictivos e incómodos para el trabajador educativo, esto conlleva a problemas de convivencia ya que no conocen otras formas de solucionar los conflictos, debido a que no existe una instancia pedagógica para enfrentar las situaciones de conflictivas generadas en el contexto educativo.

De acuerdo a ello, se realizó una investigación, contando con la participación de aprendices, mediante encuestas, entrevistas, y la observación, identificando estas dificultades, de esta forma obtuvimos datos como : Timidez 0.35%, Habilidades sociales 0.14%, dificultades en los equipos de trabajo 0.14%, Convivencia familiar 0.16%, las anteriores dificultades actualmente están siendo trabajadas desde los programas de Habilidades comunicativas y Comprensión lectora, la convivencia familiar se aborda con encuentros de familia evento que realizan algunos programas de formación, y además con una propuesta de la practicante de trabajo social sobre la implementación del programa escuelas de familia, por lo

tanto los conflictos en los equipos de trabajo y/o ambientes de aprendizaje que está en un porcentaje de 0.14% no están siendo abordados y es una problemática constante detectada por las remisiones a consulta psicología, Comités de evaluación y seguimiento y por solicitud de los instructores.

Además muchas de las observaciones y experiencias vividas durante los talleres realizados, se visualiza actos disruptivos en los ambientes de aprendizaje, donde incluye todas las formas de desorden e indisciplina, la exhibición de desmotivación y apatía, la falta de cooperación, insolencia, desobediencia, provocación, disposición hostil y estrategias verbales como, por ejemplo, reaccionar desproporcionadamente a las demandas del instructor que esta frente a ellos, etc, son comportamientos que se dieron durante el proceso de trabajo de campo, e identificación de comportamientos.

Seguido a estos datos se define una propuesta final de intervención mediante un proceso de investigación participativa, donde se construye junto con un grupo de aprendices la identificación de las problemáticas que estaban aquejando a la sede Alfonso López, mediante el esquema de Árbol de problemas donde a modo de conclusión se llega a que en los Ambientes de aprendizaje y en general la sede Alfonso López Sena Centro de Gestión Tecnológica de Servicios (C.G.T.S), se manifiestan dificultades desde lo administrativo, hasta los instructores y aprendices, exponiendo que la poca disponibilidad de profesionales en psicología para trabajar los conflictos de los aprendices y la poca atención que brindan los instructores a los mismo, permite la acumulación y el crecimientos de situaciones inconclusas, generando malestar o la reincidencia de los conflictos, quejas de los aprendices como llegadas tarde de los instructores o la permisividad de algunos para que los aprendices también asuman ese tipo de conductas crean ambientes de discusiones diarias entre aprendices y los mismos instructores, además de situaciones de convivencia poco saludables para el desarrollo cognitivo y emocional del aprendiz.

Además para ampliar la problemática; El Sena hace partícipe a todos los aprendices del término Ambientes de aprendizaje a las aulas donde reciben su proceso de formación la pregunta es ¿ Ambientes de aprendizaje en complejo Salomia y sede López?, porque de las otras dificultades que surgen en la sede es el exceso de ruido externo que afecta a los ambientes de aprendizaje que repercute en el proceso de formación, además del ruido interno dado por la unificación de grupos que permite la aglomeración, la incomodidad en los ambientes de aprendizaje, la desconcentración y las dificultades en su aprendizaje. Finalmente sin dejar de mencionar situaciones administrativas, se dan cambios inesperados a mitad de proceso de formación, por lo tanto se genera incumplimiento de actividades académicas y por su efecto la falta de competencias para el logro de los resultados de aprendizaje del programa académico al que están inscritos.

Estas falencias encontradas son el mayor denominador de quejas que se vieron reflejadas en el proceso de intervención que crean en los aprendices desmotivación e inconformidades con el proceso académico.

Otra de las dificultades que encontramos en los ambientes de aprendizaje mediante el proceso de observación, se identifica en los aprendices tensiones académicas, donde se les dificulta la toma de decisiones, la conciliación, poder llegar acuerdos, etc., que emergen al aprendiz en una situación de estrés y tensiones que algunas veces lo obligan a dejar a mitad de camino su formación académica, o como recurso que actualmente brinda el Sena es la consulta con el psicólogo el cual ayuda a identificar la problemática, brindando estrategias de solución a nivel individual, pero el síntoma grupal escasamente se puede intervenir; Además este recurso es tomado principalmente por el Complejo Salomia, ya que los pocos profesionales en psicología u otra área correspondiente no son suficientes para ampliar la atención a la Sede, sin embargo desde el espacio de profesionales en práctica, se intentó realizar algunas intervenciones

que sirvieron de referencia para el proceso del presente proyecto . Sin embargo este recurso es tomado por unos cuantos, otros simplemente buscan la orientación entre sus pares donde encuentran la solución que ellos creen, o en otros se empieza a observar en su rendimiento académico, terminando con planes de mejoramiento o condicionamiento de matrícula.

Todas estas conductas, que en sí mismos no constituyen formas de violencia especialmente graves, pero la acumulación, estaban llegando a hacer imposible las actividades académicas y generar problemas mucho más importantes entre los mismos aprendices y, entre los instructores, ya que la falta de normas propicias donde se reflexionara entre lo que está bien y lo que está mal, era una necesidad prevalente.

Por lo tanto analizando las respuestas dadas en las encuestas y la constante observación y basándome desde el enfoque Conductual cognitivo se puede describir que muchos de los comportamientos y actitudes de los aprendices girarían a qué recompensa, está reforzando muchos de los comportamientos de los aprendices, instructores, la misma institución y hasta en los hogares de cada uno, que los han modelado para que sean personas, tímidas, conflictivas, extrovertidas, inquietas, agresivas, otros orientados hacia la motivación de logro, etc., conductas que han sido aprendidas, de sus interacciones familiares, amistades, profesores entre otras y que permitieron una definición de su comportamiento pero que a través del tiempo esas experiencias ambientales han modificado para bien o para mal, su desarrollo conductual, de ahí muchos de los comportamiento y las diferencias conductuales de los aprendices.

De lo anterior surge la propuesta de hacer un programa de habilidades para la resolución de conflictos abordando esferas desde lo educativo y social con proyección en crear en los aprendices la iniciativa y necesidad de un grupo que lidere y apoye las situaciones conflicto que se presentan en los Ambientes de

Aprendizaje del Sena, con el fin de ayudar al aprendiz a encontrar estrategias para solucionar sus problemas y tomar decisiones acertadas, las cuales le van a permitir no solo en lo académico, se pretende lograr un crecimiento personal que influya también en lo familiar, y social.

Porque actualmente la seguridad y la convivencia se están convirtiendo en dos notables demandas que articulan los ejercicios en el contexto educativo. En este sentido, si bien el conflicto es instrumentalmente útil, pero si no creamos conciencia de nuestro propio comportamiento, y el promover habilidades para mediar de una manera pasiva los conflictos, la violencia será la única de las alternativas que tendrán nuestros estudiantes para la consecución de sus objetivos.

### **3.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### ***Formulación del problema***

INFLUENCIAS SOCIALES Y AMBIENTALES QUE INCIDEN EN LA FORMACIÓN DE CONFLICTOS Y DIFICULTADES DE CONVIVENCIA EN LOS APRENDICES, DENTRO DE LOS AMBIENTES DE APRENDIZAJE DEL SENA, CENTRO DE GESTIÓN TECNOLÓGICA DE SERVICIOS, SEDE ALFONZO LOPEZ CALI.

#### ***Preguntas de investigación***

¿Qué condiciones del espacio físico y la interacción entre aprendices e instructores, pueden estar afectado en el comportamiento de los aprendices, para la formación de conflictos dentro de los ambientes de aprendizaje del Sena, Centro de Gestión de Servicios, sede Alfonso López, Cali?.

### **3.3 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA**

#### **EN EL SENA**

En el Servicio Nacional de Aprendizaje (Sena) existe una política de bienestar al aprendiz dentro de la resolución 00665, la cual hace necesaria la aplicación de un proyecto de Sistema de Liderazgo, que es una estrategia que busca potencializar y redescubrir en los aprendices el liderazgo para sus actuaciones en el Sena, la sociedad, el país y el mundo.

Con base en directrices nacionales presentadas en el 2008 con relación a la estructuración del sistema liderazgo, en C.G.T.S se dio prioridad a acciones encaminadas a un diagnóstico oportuno que sirvió de insumo para la propuesta que hoy día se plantea.

En ese sentido, las asesorías personales y grupales, la remisión de aprendices, las estadísticas arrojadas por los mismos, talleres grupales, encuentros informales, apreciaciones de docentes y coordinadoras; se constituyen en herramientas fundamentales para su consolidación.

Sin embargo, aunque no se presentaron en el marco de una estructura formal se adelantaron acciones que los aprendices que permitieron evidenciar los liderazgos presentes en los aprendices del centro, los cuales han tenido trascendencia en el entorno local.

## EN COLOMBIA

### **Antecedente No 1** Conflicto afecta clases en escuela de Colombia<sup>3</sup>

*Controversia. Los maestros y el director del plantel están enfrentados por la calidad de la enseñanza*

Un conflicto entre el personal docente y la dirección del Centro de Excelencia República de Colombia está afectando las labores docentes en el plantel, donde ayer las clases estuvieron paralizadas durante media mañana.

El director del centro educativo del ensanche Luperón de la capital, Víctor Liria, alega que el personal docente se ha estado resistiendo al cambio de paradigmas para alcanzar estándares de calidad internacionales. Mientras, los educadores se quejan de que han sido maltratados con acciones ofensivas que impiden el buen desenvolvimiento de la institución educativa.

En la mañana de ayer los estudiantes enarbolaron una protesta y se resistieron a subir a las aulas alegando una situación de descontento entre el director del plantel y una parte del personal docente de quienes supuestamente Liria se quejó porque no trabajan y sólo son unos “come cheques”.

“Se trata de una situación que no viene de ahora, cada vez han surgido problemas, pero se han resuelto, y lo que esperamos es que este conflicto de ahora solucione los problemas de antes”, manifestó el profesor de matemática Amado Medina Amparo.

---

<sup>3</sup> Fuente: <http://www.listin.com.do/la-republica/2010/5/10/141490/Conflicto-afecta-clases-en-escuela-Colombia>

El descontento de los profesores surgió cuando el director pidió a los estudiantes del Segundo “D” una evaluación de cada docente, así como los puntos a mejorar en cada uno de ellos para lograr la calidad de la enseñanza.

Los resultados con la puntuación obtenida por cada educador fueron colocados en los salones de clases en grandes cartelones.

La puntuación del personal docente osciló entre 3.96 y 8.28 en una escala de 0 a 10, mientras en los puntos a mejorar incluían que expliquen mejor las clases, y que mejoren la forma de impartir docencia. Los estudiantes anexaron un cartelón dirigido al director en el que le resaltan los aspectos negativos de la escuela, incluyendo “falta de autoridad por parte del director”, “falta de atención a lo que realmente es importante”, “no hay claridad del uso de los recursos económicos”, entre otros.

## **Antecedente No 2 Buenas Prácticas Educativas<sup>4</sup>**

La ruta del “saber hacer” escolar  
Medellín, la más Educada

Entre las condiciones de vida de los habitantes de Medellín y Antioquia se presentan profundas desigualdades en todos los ámbitos; el reconocimiento de esta situación en el marco de la sociedad de la información y del conocimiento, reclama la lucha permanente por la equidad desde distintas esferas, una de ellas, la educación.

---

<sup>4</sup> Fuente: Según la página web de Ministerio de Educación Nacional y las memorias del Foro Departamental de Competencias Científicas de la Secretaría de Educación para la Cultura de Antioquia, éstos son



No hay la menor duda de que sin un proyecto educativo que cubija todas las personas de esta sociedad, que promueva su capacidad de hacerse ciudadanos o ciudadanas, nunca vamos a tener una ciudad y un departamento que sean justos y pacíficos en todos los sentidos posibles. Una sociedad que brinde oportunidades, y que nos enseñe que todos y todas podemos aspirar a ellas.

Por el contrario, si perpetuamos una ciudad que restringe las oportunidades, repetiremos el modelo individualista que asfixia a los individuos objeto de la exclusión hasta las vías no legales, egoístas y destructivas de la subsistencia.

La educación es una herramienta privilegiada para la transformación ciudadana y de la calidad de ésta dependerá la eficacia de la transformación social de la ciudad. El reto de la actual administración es hacer de la educación un proyecto social.

Una educación de calidad significa:

1. Responder por el nivel más alto posible de formación del conocimiento.
2. No discriminar socialmente: una persona independientemente de su condición social, cultural y económica, debe tener acceso en igualdad de condiciones a un sistema educativo de calidad.

Lo que se está haciendo en Medellín es propiciar condiciones sociales y económicas para hacer una intervención sobre el aspecto educativo y tener claridad con respecto a lo que significa calidad en la educación. Al mismo tiempo, lograr que la educación sea un proyecto de ciudad, que cualquier persona sienta y vea cómo la administración está comprometida con la educación, independientemente de la condición social; de aquí se desprende el proyecto la más educada de Colombia, la más educada de América Latina, ojalá algún día del

mundo, es un reto ambicioso, pero por el cual se tiene que trabajar partiendo de que no somos la ciudad más educada del país. Medellín será la más educada porque formaremos ciudadanos que participan y se apropian de la ciudad, y están a la vanguardia de la sociedad del conocimiento y de la globalización.

Referentes conceptuales y metodológicos:

- Lograr que todos sus estudiantes aprendan lo que tienen que aprender
- Logra que los estudiantes asistan regularmente a clases y permanezcan en el sistema hasta culminar sus estudios
- Ofrece un ambiente favorable para la convivencia

La escuela es un espacio de socialización por excelencia. Allí los estudiantes tienen la posibilidad de conocer e interactuar con otras personas de su misma edad y adultos distintos a los miembros de su entorno familiar y del vecindario en el que viven, lo que contribuye con su desarrollo individual y social.

Este intercambio con otros también favorece el logro de aprendizajes más duraderos. Diversos estudios han mostrado la existencia de un vínculo muy estrecho entre las emociones y el aprendizaje.

Por esta razón, es esencial que la institución educativa posibilite el establecimiento y/o fortalecimiento de buenas relaciones en los salones de clase, en los momentos de recreo, durante las actividades culturales y deportivas, en las salidas pedagógicas y en otras actividades extracurriculares, en el salón de profesores, con el personal administrativo, con los padres de familia y otros miembros de la comunidad educativa. Esto es fundamental para propiciar el desarrollo de una autoestima positiva y realista, así como, para crear ambientes propicios para el

aprendizaje. Asimismo, las buenas relaciones son esenciales para construir espacios de convivencia sustentados en el respeto por sí mismos y por los demás. Ésta es la base para desarrollar las capacidades, reconocer y respetar las diferencias, manejar los conflictos pacíficamente, conocer las reglas y mecanismos para el ejercicio de los derechos y participar en la vida ciudadana, comprender los puntos de vista de los demás, y ponerse en el lugar de los otros y para comprender las razones por las cuales tomaron determinadas decisiones o realizaron ciertas acciones.

### **Categorías**

- **Generación de ambientes que promuevan la incorporación y/o adopción de la Innovación Pedagógica**

Instituciones educativas oficiales y privadas que de manera intencionada desde su dirección o coordinación académica, generan un ambiente propicio entre sus maestros y su comunidad educativa para un trabajo de aula renovado en el que primen la investigación, observación, experimentación, entre otras.

- **Manejo del Conflicto**

Instituciones educativas que habiendo tenido conflictos internos que afectan el funcionamiento global de la institución, han logrado desarrollar estrategias, minimizando el impacto de estos conflictos y permitiéndole a la institución volver a su función principal de enseñanza. Además, que tienen una visión positiva y constructiva del conflicto como dinamizador de los procesos humanos.

## **Ruta metodológica**

1. proceso de identificación y selección de experiencias
2. proceso recolección de información
3. proceso de análisis de la información y escritura de los textos

### **Antecedente No 3: REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA, SECRETARÍA DE EDUCACIÓN, PROGRAMA FORTALECIMIENTO DE LA CONVIVENCIA DEMOCRÁTICA, DERECHOS HUMANOS Y RESOLUCIÓN PACÍFICA DE CONFLICTOS EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS**

El Ministerio de Educación de Colombia, en la Nueva Ley de Educación Colombiana, estableció en el artículo 14 y 25, los proyectos obligatorios que se deben trabajar en toda institución educativa, al igual que las áreas de conocimiento general

Los proyectos son 5 y están dirigidos a la educación del estudiante:

1. Educación en la Constitución, derechos humanos, resolución de conflictos, civismo y buenas maneras, derecho de familia, derecho laboral y jueces de paz.
2. Educación sexual y el consumo de drogas.
3. Educación ambiental.
4. Educación en el uso del tiempo libre, recreación y educación física.

5. Educación para la paz, la solidaridad (Afrodescendientes y personas desplazadas por el conflicto armado) y el cooperativismo.

#### **Antecedente No 4: PROYECTO AULAS HERMANAS 2010<sup>5</sup>**

El Proyecto Aulas Hermanas ha compartido sus experiencias a nivel presencial en la socialización de su primer eje temático la parte ambiental en la provincia de Chabás en Argentina en el 2008. Un segundo eje temático el Bicentenario socializado en la población de Tacuarembó en el país de Uruguay en el 2010, está proyectado el primer encuentro internacional Colombia, Uruguay y Argentina con el eje temático VIVIR JUNTOS siendo anfitriona nuestra Institución Educativa Normal Superior Florencia Caquetá Colombia, con su proyecto **AULAS HERMANAS**.

#### Objetivos

- Mejorar ambientes de aprendizajes dentro de la afectividad como expresión humana de la sensibilidad.
- Sensibilizar a la comunidad educativa de las Instituciones Educativas de Colombia y Argentina para armonizar acciones de Convivencia participativa en el contexto escolar.
- Mediar en la resolución de conflictos a partir del ejercicio civilizador de la tolerancia.

---

<sup>5</sup> Fuente: *Trabajos de investigación realizados por las aulas hermanas* <http://educasitios2010.educ.ar/aula99/>

Desde lo anterior este ejercicio compartido de aprender a vivir juntos se asimilo de la siguiente manera:

1. Un proyecto compartido entre dos aulas hermanadas de dos Instituciones educativas una de Colombia y otra de Argentina. Abordaje que permite trascender las barreras culturales, sociales, académicas para lograr una hermandad entre dos pueblos latinoamericanos.
2. El proyecto se hace posible a través del uso de las TIC como herramienta pedagógica para el aprendizaje de la buena convivencia entre dos culturas diferentes pero unidas por la misma causa “Aprender a vivir juntos.”
3. Las acciones emprendidas por cada institución son válidas en cuanto a los contextos y formas de vida presentes en ellos: para la escuela de Argentina se retoman las acciones dialógicas como: Charlas, talleres, conferencias y actividades lúdicas en el desarrollo del eje temático; de la misma manera, la Normal de Florencia-Colombia además de hacer las actividades dialógicas emprende acciones de pensamiento reflexivo a través de mapas mentales, conceptuales, recreos lúdicos y estrategias de atención a población vulnerable.
4. Todos estos temas alrededor de la marginación son motivo de estudio del proyecto Aulas Hermanas en el conocimiento de la realidad para transformarlo. El tener ciudadanos y ciudadanas con calidad requiere el compromiso de formar sociedades incluyentes y no excluyentes como las de ahora.
5. Estas situaciones son experimentadas por países en vías de desarrollo como el caso de Colombia. Se entiende la pobreza como la incapacidad de la persona de adquirir bienes económicos que les permitan una vida digna y, la

marginación, como el rechazo por parte de algunos individuos a otros que consideran diferentes.

El proyecto contribuyó al desarrollo del proceso integral del estudiante a partir de la fundamentación en los diferentes campos de la educación artística (música, danzas, teatro, diseño gráfico, y artes plásticas); En lo pertinente a lo deportivo la recreación, el deporte y juegos tradicionales. los cuales permiten desarrollar la sensibilidad de los niños y jóvenes en espacios de interacción, alegría, respeto y de formación integral, para una sana convivencia.

Este proyecto lúdico, permitió dinamizar los descansos institucionales en espacios de integración de toda la comunidad escolar (padres de familia, egresados, docentes, estudiantes, directivos, administrativos y estudiantes de otras instituciones), quienes interactúan en el espacio del descanso, demostrando el potencial de habilidades y actitudes artísticas y deportivas que son lideradas por equipos de trabajo desarrolladas de manera programada, que permiten el gozo y el fortalecimiento de valores para una sana convivencia.

Proyecto lúdico que fortalece la convivencia en la institución, promoviendo la tolerancia, respeto, amor, identidad y comunicación.

### **Otros antecedentes**

El estudio de “ Hernando Romero (1997)<sup>6</sup>” presenta un análisis del espacio educativo como parte de la naturaleza de las actividades académicas, administrativas y de proyección social. Expone los campos de desarrollo y cómo se articula en ellos el espacio educativo, la relación existente entre éste y la

---

<sup>6</sup> Estud. pedagóg. n.29 Valdivia 2003, <http://www.scielo.cl/scielo>.

calidad de la educación y, finalmente, analiza las relaciones de poder que propician los espacios educativos. Según el autor, no todos los espacios físicos son válidos para todos los modelos educativos en la perspectiva de lograr la excelencia académica, por eso el espacio forma parte inherente de la calidad de la educación: los espacios consagran relaciones de poder, tanto en el proceso pedagógico como en el organizacional y de poder gubernativo.

La relación entre la lúdica y el aprendizaje es el tema abordado por uno de los estudios de la Fundación FES (1993), en donde se presenta una mirada a las complejas relaciones que existen entre el juego y la pedagogía. Se sugiere asumir el juego y utilizar los materiales educativos desde una postura crítica e innovadora que permita contribuir a la construcción del conocimiento con los niños que asisten a las escuelas colombianas. Se destaca que entre muchos pedagogos ha existido la concepción del juego como mediador de procesos, que permite incentivar saberes, generar conocimientos y crear ambientes de aprendizaje, mientras que otros han optado por una oposición entre juego y aprendizaje.

En una experiencia educativa realizada por Erick de Corte, en Uruguay (1995), se analizan los diferentes aportes de las ciencias de la mente al mejoramiento de la práctica educativa. El trabajo tuvo como guía tres preguntas claves: Primero, ¿qué tipos de conocimientos, estrategias cognitivas y cualidades afectivas deben ser aprendidos, de manera que los alumnos tengan disposición para aprender a pensar y resolver problemas con habilidad? Segundo, ¿qué tipo de procesos de aprendizaje deben ser llevados a cabo por los alumnos para lograr la pretendida disposición, incluyendo la mejora de categorías de conocimientos y habilidades? Y, tercero, ¿cómo pueden crearse ambientes de aprendizaje lo suficientemente dinámicos y poderosos para lograr en los alumnos una disposición para aprender a pensar activamente?



El estudio detecta cuatro componentes de aprender, pensar y resolver problemas con habilidad: un cuerpo teórico organizado y flexible; métodos heurísticos; habilidades metacognitivas; aspectos afectivos; actitudes, motivos y emociones. Cobra especial importancia la metacognición, ya que su desarrollo favorece la transferencia de habilidades adquiridas en un dominio del conocimiento hacia otros. Estos pilares para el aprendizaje autónomo remiten al análisis de la naturaleza del aprendizaje. Así enuncia algunas de sus características: proceso constructivo, acumulativo, autorregulado, intencional; se produce en un contexto particular, es interactivo y cooperativo.

La posición del estudiante cambia, puesto que progresivamente debe asumir la responsabilidad de sus propios procesos de aprendizaje. Cambia la posición del docente, quien deja de ser la única fuente de información y se convierte en un activo participante de la comunidad de aprendizaje, pues define un clima estimulante en el plano intelectual, que funciona como modelo para la definición y solución de problemas; realiza preguntas desafiantes; propicia el *feedback* y la ayuda necesaria a sus alumnos, y favorece en ellos la auto conducción de sus aprendizajes. Mucho más que un cambio de técnicas, esta nueva visión exige un cambio de mentalidad en todos los involucrados en la enseñanza, especialmente directores y docentes.

## **4. OBJETIVOS**

### **4.1 OBJETIVO GENERAL**

Determinar las condiciones sociales y ambientales que permiten la formación de conflictos, en los ambientes de aprendizaje, de los aprendices del Sena, Centro de Gestión Tecnológica de servicios, sede Alfonso López Cali.

### **4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Conocer la dinámica de las relaciones interpersonales dentro de los ambientes de aprendizaje reconocidos por el Sena.
- Identificar las condiciones del espacio físico que intervienen en el buen o mal establecimiento de las relaciones interpersonales en los grupos.
- Identificar las problemáticas más frecuentes individuales y grupales en el interior del aula, que implica a la convivencia dentro de los ambientes de aprendizaje.
- Diseñar un proceso de construcción participativa de alternativas de convivencia que propicien ambientes de convivencia institucional, y construcción social en ambientes de aprendizaje reconocidos por el Sena
- Proponer un programa como estrategia de participación y liderazgo, donde los aprendices movilicen procesos de mediación en los Ambientes de Aprendizaje y la sede Alfonso López SENA, Centro de Gestión Tecnológica de Servicios (C.G.T.S).

## 5. MARCO REFERENCIAL

### ***SISTEMA NACIONAL DE LIDERAZGO SENA (CIRCULAR NACIONAL 00277)***<sup>7</sup>

EL propósito principal y el pilar del Liderazgo en el Sena es desarrollar el Perfil del Aprendiz.

Para el año 2010 el propósito principal será “EL FORTALECIMIENTO DEL SISTEMA DE LIDERAZGO”

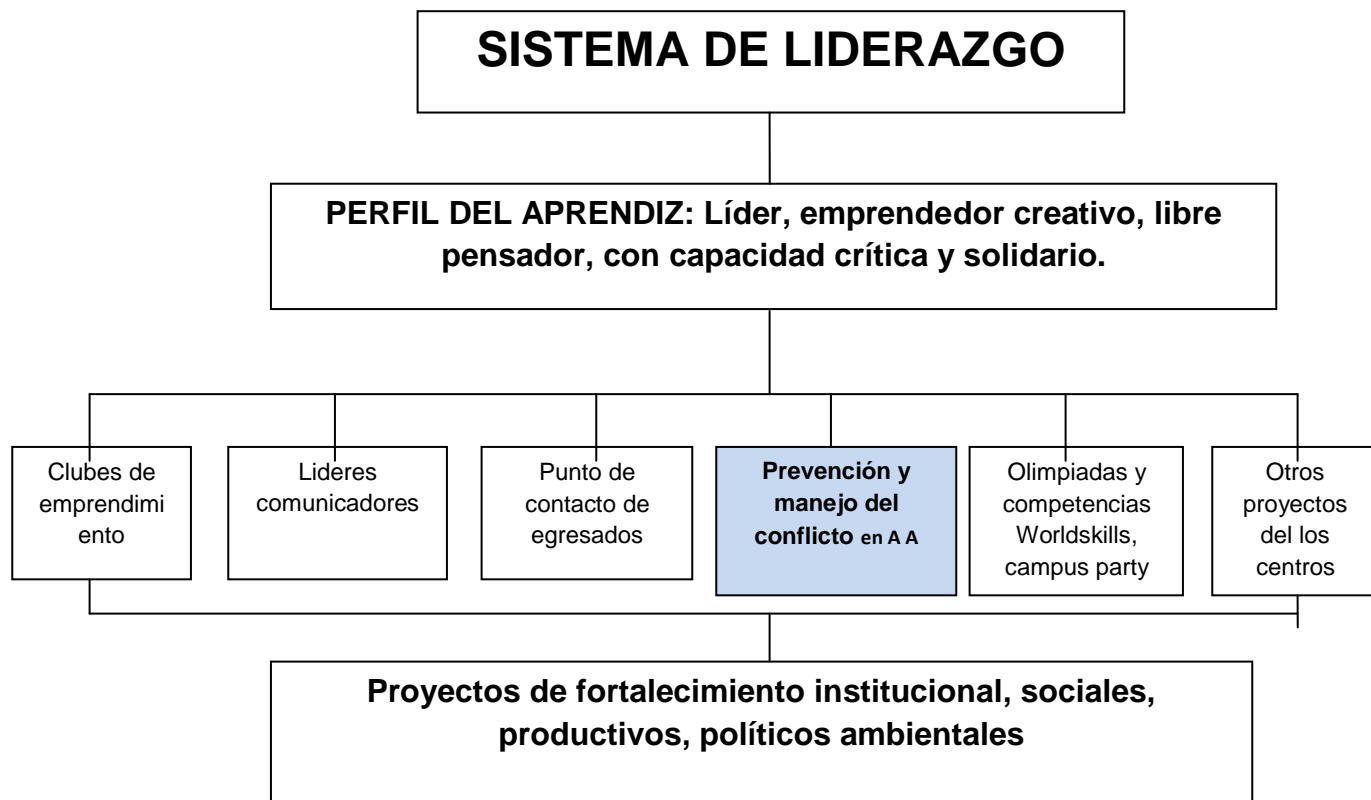
Durante el 2009 se trabajó fuertemente en la implementación del sistema de liderazgo, lo cual generó gran diversidad de acciones, que en algunos centros han logrado ser articulados a proyecto y otras han quedado como actividades aisladas de liderazgo.

Todas ellas han logrado generar espacios y herramientas propicias para que los aprendices desarrollen su potencial como líderes; sin embargo y con el ánimo de posibilitar el tránsito del sistema de programa a política es necesario desarrollar algunas acciones concretas a saber:

1. Trabajo por proyectos: Hay 5 proyectos que este año se deben impulsar además de todos aquellos que los centros y/o regionales han implementados. Todas las acciones y actividades deben estar enmarcadas dentro de proyectos con objetivos, metas y responsables.

---

<sup>7</sup> Fuente: Circular No 0277 Proyectos para el 2010 del Sistema de liderazgo Sena Colombia.



**Resolución del Conflicto en Ambientes de Aprendizaje.** Implementar estrategias para la prevención y solución de conflictos, procesos de mediación y/o negociación como estrategia para desarrollar la competencia transversal. Las acciones comprenden las vivencias de los aprendices en los Centros de Formación con el propósito de fortalecer el perfil del aprendiz líder que evidencie una orientación hacia la solución de problemas en el ámbito personal, familiar, social y en el sector productivo en el marco de la formación del SENA

**TALLERES DE FORMACIÓN.** Como espacios de construcción colectiva, con exposiciones temáticas, conferencias, talleres lúdicos, reflexivos y pedagógicos, por medio de ayudas audiovisuales y materiales autodidácticos. Las temáticas previstas son:

- Comunicación Asertiva
- Trabajo en equipo
- Resolución de problemas
- Toma de Decisiones
- Creatividad para la solución de conflictos
- Pensamiento estratégico
- Gestión y Formulación de proyectos
- Políticas Públicas de Juventud
- Liderazgo: naturaleza, conceptualización, características, estilos y mecanismos para ejercerlo

Desde la temática de resolución de problemas en ambientes de aprendizaje, este proceso se inició con la presente propuesta como ejercicio práctico de la estudiante de psicología de la Unad del año 2010, desde aquí se promovería el programa para su debida profundización e implementación en el complejo Salomia, su ejecución inicia en la sede Alfonso López, por las reiteradas quejas de los instructores de los conflictos entre aprendices y la ausencia en intervención psicológica que se realiza a la sede, todo esto como consecuencia de la lejanía en que se encuentra la sede, del complejo Salomia y las deficiencias para el transporte de los profesionales que se encuentran adscritos al complejo Salomia.

Por lo tanto datos estadísticas o antecedentes del programa o investigaciones no se encontraron, ya que es un programa nuevo que surge del trabajo de liderazgo realizado por aprendices en el 2009, después de un proceso de participación en actividades académicas, culturales, deportivas, que luego surgen propuestas para un proyecto unificado del Sena.

Sin embargo se toma como fuente la encuesta realizada durante el proceso, la cual reafirma la existencia de situaciones conflicto que están afectando al Sena, sede Alfonso López y complejo Salomia.

## **5.1 MARCO CONTEXTUAL**

### **5.1.1 Servicio Nacional De Aprendizaje SENA**

#### **Reseña Histórica**

Transcurría el año 1957 cuando Rodolfo Martínez Tono se embarcó en el sueño que se convertiría en la que sería la obra de su vida.

El no imaginaba que aquella idea concebida a la orilla del lago Lemán, en Suiza, durante una cena con Francis Blanchard, director de la División de Formación, de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), se transformaría en el SENA.

Blanchard le propuso crear una organización descentralizada del Estado y con financiación autónoma. El proyecto tomó forma en la mente de Martínez, quien lo expuso ante el entonces Ministro de Trabajo, Raimundo Emiliani Román.

La iniciativa, defendida en un intenso debate ante el Consejo de Ministros y revisada por un comité asesor, fue aprobada.

Así, el SENA nació durante el Gobierno de la Junta Militar, posterior a la renuncia del general Gustavo Rojas Pinilla, mediante el Decreto-Ley 118, del 21 de junio de 1957.

Sus funciones, definidas en el Decreto 164 del 6 de agosto de 1957, eran brindar formación profesional a los trabajadores, jóvenes y adultos de la industria, el comercio, la agricultura, la minería y la ganadería. Así mismo, su fin era proporcionar instrucción técnica al empleado, formación acelerada para los adultos y ayudarles a los empleadores y trabajadores a establecer un sistema nacional de aprendizaje.

Además, organizar y mantener la enseñanza teórica y práctica relacionada con diferentes oficios; seleccionar los candidatos al aprendizaje; realizar cursos complementarios de preparación, perfeccionamiento y adiestramiento para trabajadores técnicos; y contribuir con el desarrollo de investigaciones relacionadas con la organización científica, entre otras.

La entidad tripartita, en la cual participarían trabajadores, empleadores y Gobierno, se llamó Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) y surgió en el momento indicado. La industria pretendía conquistar nuevos mercados y necesitaba más trabajadores y mejor calificados, métodos modernos y cambios drásticos en la productividad.

El nombre, SENA, lo escogió Martínez Tono, quien admiraba el río Sena que cruza a París, la ciudad luz, capital de Francia, donde estudió aspectos relacionados con la formación profesional.

Antes de cumplir 30 años, Rodolfo Martínez, convirtió su tesis de grado, "La Formación Profesional en el Marco de una Política de Empleo", en el SENA, institución a la cual estuvo vinculado durante 17 años, desde su creación en 1957, hasta el cambio de dirección propuesto por el presidente Alfonso López Michelsen en 1974.

La naciente entidad no solo formaba técnicos, sino también empresarios y promovía las pequeñas y medianas empresas.

## **5.1.2 Filosofía Institucional**

**5.1.2.1 Misión.** El Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) se encarga de cumplir la función que le corresponde al Estado de invertir en el desarrollo social y técnico de los trabajadores colombianos, ofreciendo y ejecutando la Formación

Profesional Integral gratuita, para la incorporación y el desarrollo de las personas en actividades productivas que contribuyan al desarrollo social, económico y tecnológico del país.

**5.1.2.2 Visión.** El SENA será una organización de conocimiento para todos los colombianos, innovando permanentemente en sus estrategias y metodologías de aprendizaje, en total acuerdo con las tendencias y cambios tecnológicos y las necesidades del sector empresarial y de los trabajadores, impactando positivamente la productividad, la competitividad, la equidad y el desarrollo del país.

**5.1.3 Objetivos institucionales.** El Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA, tiene los siguientes objetivos:

1. Dar formación profesional integral a los trabajadores de todas las actividades económicas, y a quienes sin serlo, requieran dicha formación, para aumentar por ese medio la productividad nacional y promover la expansión y el desarrollo económico y social armónico del país, bajo el concepto de equidad social redistributiva.
2. Fortalecer los procesos de formación profesional integral que contribuyan al desarrollo comunitario a nivel urbano y rural, para su vinculación o promoción en actividades productivas de interés social y económico.
3. Apropiar métodos, medios y estrategias dirigidos a la maximización de la cobertura y la calidad de la formación profesional integral.
4. Participar en actividades de investigación y desarrollo tecnológico, ocupacional y social, que contribuyan a la actualización y mejoramiento de la formación profesional integral.



5. Propiciar las relaciones internacionales tendientes a la conformación y operación de un sistema regional de formación profesional integral dentro de las iniciativas de integración de los países de América Latina y el Caribe.
6. Actualizar, en forma permanente, los procesos y la infraestructura pedagógica, tecnológica y administrativa para responder con eficiencia y calidad a los cambios y exigencias de la demanda de formación profesional integral.

**5.1.4 Principios, valores y compromisos institucionales.** La actuación ética de la comunidad institucional se sustenta en los siguientes principios, valores y compromisos:

#### **Principios**

- Primero la vida
- La dignidad del ser humano
- La libertad con responsabilidad
- El bien común prevalece sobre los intereses particulares
- Formación para la vida y el trabajo

#### **Valores**

- Respeto
- Librepensamiento y actitud crítica
- Liderazgo
- Solidaridad
- Justicia y equidad
- Transparencia
- Creatividad e innovación

## **Compromisos**

- Convivencia pacífica
- Coherencia entre el pensar, el decir y el actuar
- Disciplina, dedicación y lealtad
- Promoción del emprendimiento y el empresarismo
- Responsabilidad con la sociedad y el medio ambiente
- Honradez

**5.1.5 Caracterización Local del Sena Complejo Salomia.** El complejo Salomia se encuentra ubicado en la calle 52 N 2 bis – 15 de la ciudad de Cali. Dentro de éste complejo se encuentran cuatro centros pertenecientes a la regional del valle, estos son:

1. Centro De Diseño Tecnológico Industrial. ( Industria )
2. Centro de electricidad y automatización Industrial ( CAI )
3. Centro Nacional De Asistencia Técnica A La Industria ( ASTIN)
4. **Centro De Gestión Tecnológica De Servicios ( C.G.T.S)**

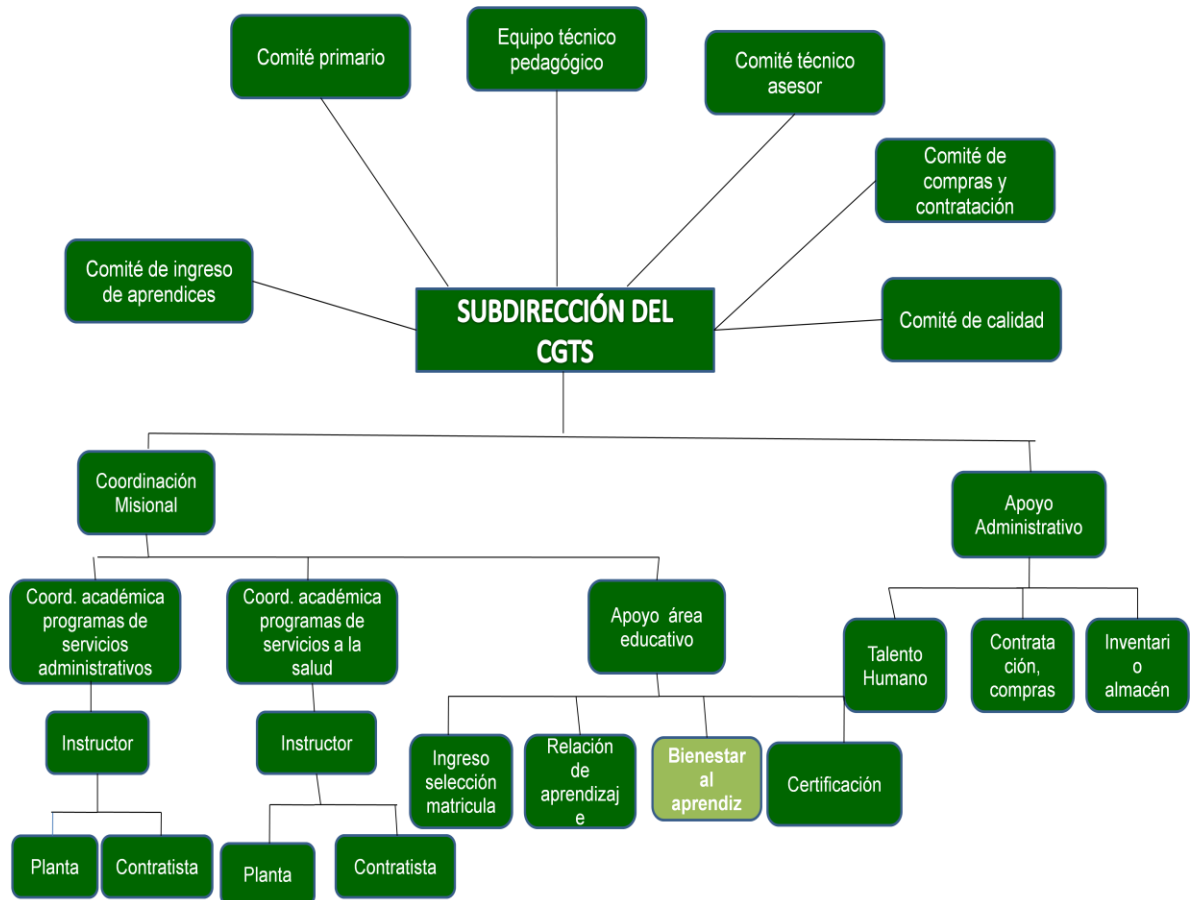
### **5.1.5.1 Política de calidad Centro de Gestión Tecnológica de servicios**

**(C.G.T.S).** El Centro de Gestión Tecnológica de Servicios se compromete con el desarrollo social y productivo del país, mediante la formación profesional de personas en programas de:

Servicios a la salud, turísticos, administrativos, contables, financieros, tecnologías de la información y las comunicaciones, investigación, planeación y desarrollo de mercados, logística, transporte, ventas y comercialización.

**Soportados en:** Talento humano competente, procesos normalizados, recursos físicos y tecnología apropiada, enmarcados en la mejora continua.

### 5.1.5.2 Estructura administrativa del CGTS

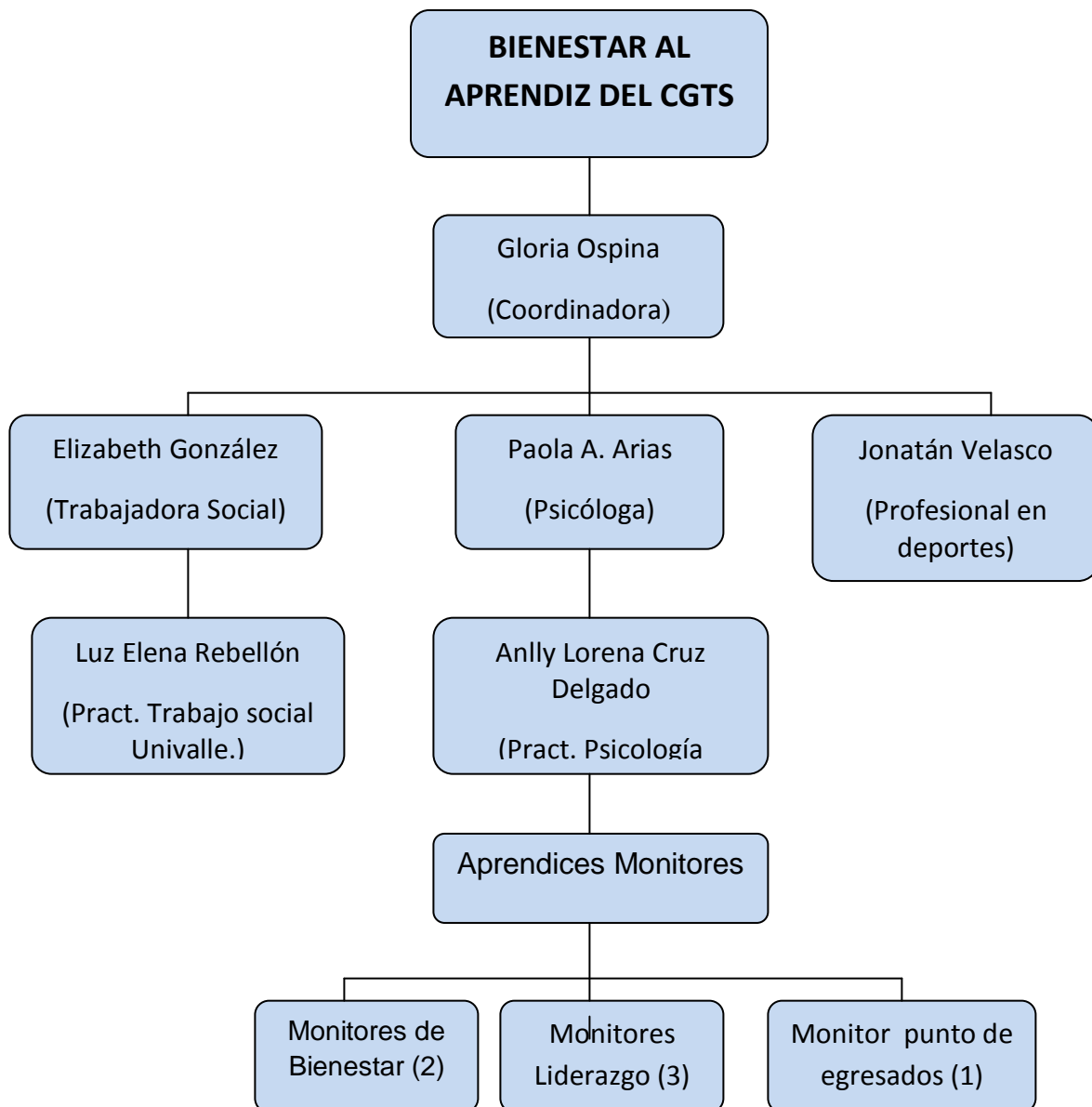


### 5.1.6 Área de Ejecución de la Práctica Profesional

**5.1.6.1 Oficina de Bienestar al Aprendiz del Centro de Gestión Tecnológica de Servicios (CGTS).** Dentro del Centro De Gestión Tecnológica De Servicios (CGTS) el área de bienestar se enmarca como los demás centros a nivel nacional en los artículos establecidos en la Resolución N° 000655 DE 2005.

**5.1.6.2 ¿Qué es Bienestar al Aprendiz?** El conjunto de condiciones y posibilidades que les permiten potenciar y maximizar los conocimientos, las competencias que se desarrollan en el proceso de aprendizaje y en su participación, como miembro de la comunidad educativa del Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA.

**5.1.6.3 Estructura administrativa de bienestar al aprendiz del Centro de Gestión Tecnológica de Servicios (C.G.T.S) SENA complejo Salomia Cali**



#### **5.1.6.4 Funciones administrativas de Bienestar al aprendiz del Centro de Gestión Tecnológica de Servicios (C.G.T.S) SENA complejo Salomia Cali**

**Elizabeth González Londoño:** Trabajadora Social. Responsable del cumplimiento y funcionalidad de las áreas de bienestar al aprendiz, y de los miembros del equipo, es responsable del presupuesto destinado para el área de bienestar además de la logística de contratación y entrega de los subsidios de alimentación, transporte y apoyos de sostenimientos.

**Paola Andrea Arias:** Psicóloga. Responsable de las áreas de desarrollo intelectual, Consejería y orientación de bienestar al aprendiz, desde la orientación Individual (Clínica) y talleres de apoyo para los aprendices del centro como el taller de habilidades comunicativas, entrevista y competencias lectoras. Además del apoyo y colaboración de las otras área de Bienestar.

**Jonathan Velasco:** Profesional en deporte y actividad física. Encargado del desarrollo de actividades deportivas del centro.

**Ramiro Campos Charry:** Capellán. Encargado de realizar orientación individual espiritual, acompañamiento en talleres y actividades del área de Bienestar, así como de llevar a cabo eventos litúrgicos.

**Practicantes Psicología y Trabajo Social:** Encargadas de apoyar las actividades diarias de los funcionarios del área de bienestar del CGTS correspondientes a cada profesión y llevar a cabo los procesos y el debido proyecto de práctica profesional.

**5.1.6.5 Áreas de Bienestar.** El Plan Integral de Bienestar de los Alumnos en cada Centro de Formación Profesional del SENA debe atender las distintas dimensiones del desarrollo humano a través de las siguientes Áreas:

- a) Salud
- b) Desarrollo intelectual
- c) Consejería y Orientación
- d) Promoción Socioeconómica
- e) Recreación y deporte
- f) Arte y Cultura
- g) Información y Comunicación
- h) Protección y Servicios Institucionales.

#### **5.1.6.6 Área de Trabajo del Profesional de Psicología**

**Área de desarrollo intelectual:** Dentro de esta área se encuentra gran parte de la labor del psicólogo institucional que consiste en: En procurar espacios que propicien el encuentro de los aprendices y el aprovechamiento del tiempo libre; la adaptación y desempeño excelente dentro de la comunidad, incentivando los mejores logros y las realizaciones destacadas. Lo intelectual comprende la formación y desarrollo del pensamiento, del intelecto, de las capacidades cognitivas, analíticas y creativas; de habilidades para el aprendizaje autónomo y el trabajo en equipo para afrontar, plantear y resolver problemas, tomar decisiones y tener iniciativa; adaptabilidad a los cambios constantes de la productividad, desenvolvimiento en la estructura ocupacional y de emprendimiento y empresarismo.

**Área de consejería y orientación:** Integrada por el conjunto de actividades formativas, encaminadas a lograr en el estudiante SENA el conocimiento de sí mismo y de los demás miembros de la comunidad que le propicie un mejor desempeño en el ámbito educativo y en los entornos familiar, laboral y social. (Orientación clínica).

## 5.2 MARCO TEORICO

**5.2.1 Psicología social.** Definir el campo a trabajar desde la psicología fue algo complejo ya que el Sena es una institución de educación pero que su metodología no se basa en los contenidos y normatividad del Ministerio de Educación, porque sus temáticas están basadas en competencias de “educación para el trabajo” que se ejecutan al sector económico y productivo de nuestro país, regidas por el Ministerio de la protección social.

Si bien pudo haberse conceptualizado desde la psicología educativa, por ser un establecimiento educativo donde se presentan relaciones, procesos, vivencias con una muy parecida estructura a la educación preescolar donde hay una participación de padre, maestros y estudiante en la construcción de sentido de las prácticas educativas, hasta organizacional por su estructura laboral, y trabajo por competencias.

Sin embargo el desarrollo y consolidación de la psicología Social como disciplina científica se deben, en gran medida a la necesidad de explicar los conflictos sociales. Partiendo de ahí, doy una breve explicación de acontecimientos observados durante el proceso de práctica.

El Sena, se centra en que los estudiantes o “aprendices” que ingresan aquí, en su mayoría adulta, ingresan para profundizar o adquirir conocimiento teórico-práctico desde diferentes oficios, para tecnificar sus conocimientos y desempeñarse mecánicamente en cierta actividad laboral.

Actualmente existen situaciones de nuestro contexto como la violencia, la política, la educación familiar y escolar y en mayor incremento, el extracto socioeconómico y el desempleo, que han permitido la vinculación de jóvenes recién egresados de secundaria a esta institución, unos por su calidad, pero otros tal vez por la

oportunidad más cercana de conseguir empleo, ya que es común encontrarse con versiones en los procesos de selección de nuevos aprendices que dice: “ con el Sena hay más oportunidad de trabajo”, y si bien es cierto esa fue una de las ideas que incitaron a crear el Sena, uno de los precursores como fue Rodolfo Martínez baso su tesis de grado en "La Formación Profesional en el Marco de una Política de Empleo", queriendo decir con esto, que más que educar y dar magistralmente una teoría, la misión estaba basada en formar técnicos que construyeran sus propias empresas o microempresas.

Desde este punto de vista su reconocimiento nacional y extranjero es inmenso ya que se distingue por su calidad y emprendimiento del colombiano para satisfacer sus necesidades, desde el sector productivo y empresarial, es decir las competencias o los conocimientos que adquieren son puntuales a su profesión y funciones a realizar, distinto es nuestro contexto educativo escolar o de secundaria donde hay una estructura de un sin número de conocimientos que durante todo un proceso adquieres pero que no todos en su mayoría ejecutaras en el desarrollo de tu profesión escogida.

Muchos en contra, otros a favor de esta educación profesional, pero en cierto modo aplicada y retomada por muchos colombianos porque?, el colombiano busca estrategias de satisfacer sus necesidades de educación, económicas de realización personal, y tal vez en nuestro contexto existen un sin número de dificultades para acceder a estos recursos, por ello el sujeto busca las oportunidades más cercanas que satisfagan y cumplan sus prioridades, que día a día se vuelven frustrantes, o más difíciles de conseguir, convirtiéndose en un conflicto interno del sujeto que lo obliga a acceder a mecanismos fáciles para el cumplimiento de sus necesidades, esta es una de las problemáticas en que se ven inmerso muchos de los colombianos, sin llegar a decir que es la única alternativa que se está utilizando, pero si la más escuchada, estudiada y observada.



La psicología social es la ciencia del conflicto entre el individuo y la sociedad desde este marco de referencia me permitiría identificar factores, actitudes, percepciones de quienes se sitúan en el contexto del Sena y sus ambientes de aprendizaje. Y es que muchos de los que pertenecen a esta institución traen a lo largo una serie de conflictos y por su heterogeneidad de población, donde en un programa o ambiente de aprendizaje te encuentras con jóvenes de 17 años, hasta el señor o la señora de 35 años, madres cabezas de familia, jóvenes que han pasado por universidades o hasta personas con tan solo un bachiller, todas estas características permiten ciertos estereotipos, actitudes, prejuicios, creencias entre ellos mismo y sus grupos, que permiten la formación de conflictos o la convivencia entre ellos, estas representaciones las que dan forman a una realidad mitad física y mitad imaginaria, pero que es una realidad social dentro de este contexto educativo del Sena, donde se ven las acciones de cada aprendiz, dadas por sus propios intereses y metas que llegan a transformarse en una acción colectiva, que se puede dar positiva o negativa.

Todo esto me conlleva a que tomándolo desde la psicología social me permitiría analizar y explicar fenómenos como su comunicación, las influencias que se ejercen los unos sobre los otros, los signos, las representaciones sociales que comparten etc., pero que en últimas son los fenómenos sociales, los que interactúan en el medio para la causa e identificación de conflictos en los ambientes de aprendizaje, además por su estudio en los procesos psicosociales que están implicados en el desarrollo del sujeto y sus consecuencia del comportamiento interpersonal, que fue de gran aporte y entendimiento en el proceso vivenciado en la práctica profesional con jóvenes y adultos.

Además un fenómeno tan amplio y complejo como es el conflicto requiere para su resolución intervenciones de diversa índole. No obstante, a lo largo de ya más de un siglo de existencia, la psicología social viene realizando importantes contribuciones sobre esta temática, centrándose, sobre todo, en cinco estrategias

básicas: la negociación, la mediación y el arbitraje, el contacto intergrupar, la cooperación y metas comunes, y las estrategias socio cognitivas.

**5.2.1.1 Definición de Psicología social.** Estudio de la naturaleza social del individuo, trata de comprender y explicar cómo el pensamiento, el sentimiento y la conducta del individuo son influidos por la presencia, real, imaginada o implícita, de otras personas. Es decir tiene en cuenta el hecho de que aun en el aislamiento, la conducta de una persona puede ser determinada en gran manera por consideraciones originadas en el medio social.

**5.2.1.2 La psicología Social puede hacer dos aportes a la educación.** Primero, el caudal de conocimientos de la psicología social facilita la comprensión de los procesos educativos y, si se aplican, aumentaría la eficiencia de los organismos educacionales.

Segundo, la metodología científica utilizada por la psicología social ofrece al educador unas técnicas para resolver problemas y, combinada con el saber de la psicología educativa permitirá diagnosticar los problemas de las organizaciones educacionales de una manera más acertada y llegar a soluciones más efectivas.

Para el presente trabajo tuve en cuenta Los grandes aportes y quienes fueron unos de los constructores de la psicología social entre ellos: Floyd Allport y Kurt Lewin.

**ALLPORT, Floyd**<sup>8</sup>: considerado como uno de los constructores definitivos de la psicología social en tres sentidos: a) es defensor de una psicología social. Para él el individuo debería ser el centro de la psicología social. Afirma que dentro del individuo se pueden encontrar los mecanismos conductuales y conocimientos que

---

<sup>8</sup> fundador de la psicología social como disciplina científica; su obra *Social psychology* se publicó el año 1924 y se la considera "una de las que inician esta rama de la psicología"

son fundamentales en la interacción entre individuos. b) es precursor del conductismo como el enfoque válido para el estudio del ser humano en interacción.

**LEWIN, Kurt (1890-1947):** House lo identifica como el principal fundador de la psicología moderna. Rosemberg señala que fue uno de los primeros y más elocuentes proponentes del enfoque matemático en la teoría socio – psicológica.

Está considerado como el primero que realizó estudios sobre dinámica de grupo. Enfatiza el estudio de los procesos psicológicos. Su teoría del campo surge de la fusión de concepciones de la psicología gestáltica y del conductismo.

De la amplia gama de estudios que realizó se afianzan dos líneas directrices de la psicología social posterior a él: a) el énfasis de los procesos cognoscitivos contribuye a que la psicología social se desplace del enfoque conductista al cognitivista; b) desarrollo de la psicología social aplicada en términos de investigación – acción y sobre la base de sus inquietudes de los problemas de la vida diaria y de los grupos sociales.

### **5.2.2 Enfoque cognitivo conductual ¿Qué es la Teoría Cognitiva Conductual?**

Cognición, el término en sí significa, para conceptualizar, para conocer, de reconocer. Precisamente, es el proceso de pensamiento que abarca captar el conocimiento, recordando que, su aplicación, el desarrollo de las creencias sobre el mismo, el razonamiento de ella y de retención. Así que una teoría cognitivo-conductual es un estudio que es descriptivo acerca de cómo el concepto de conocimiento juega un papel importante en la determinación de los patrones de comportamiento de una persona. La teoría cognitivo-conductual es aplicable a comprender y juzgar diversas personalidades.

La terapia cognitivo-conductual posee cuatro pilares teóricos básicos. El primero surge a fines del siglo pasado a partir de las investigaciones del fisiólogo ruso Ivan Pavlov<sup>9</sup> quién descubre un proceso de aprendizaje que luego llamará Condicionamiento Clásico. Se trata de un proceso por el cual los organismos aprenden relaciones predictivas entre estímulos del ambiente. Sobre los trabajos de Pavlov es que se inspira John B. Watson<sup>10</sup>, quién aplicando los principios del condicionamiento clásico para remitir la fobia de un niño, funda las bases para lo que luego se llamó conductismo. Lo que se conserva hoy en terapia cognitivo-conductual de los aportes de Watson es su énfasis en el comportamiento como tema de la psicología y en el uso del método científico como un modo de estudiarlo.

Hacia el año 1930, las investigaciones de F. B. Skinner plantean la existencia de otro tipo de aprendizaje, el Condicionamiento Instrumental u Operante, proceso por el cual los comportamientos se adquieren, mantiene o extinguen en función de las consecuencias que le siguen.

Hacia la década de 1960 los trabajos encabezados por Albert Bandura comienzan a conformar un nuevo conjunto de hipótesis, cuyo énfasis recae en el papel que la imitación juega en el aprendizaje.

Estas investigaciones toman cuerpo en la "Teoría del aprendizaje social", desde el cual se afirma que el aprendizaje no solo se produce por medio de la experiencia directa y personal sino que, fundamentalmente en los seres humanos, la

---

<sup>9</sup> Fisiólogo ruso. 1849-1936 conocido sobre todo por formular la ley del reflejo condicionado, que desarrolló entre 1890 y 1900

<sup>10</sup> Considerado el creador del *conductismo* 1878-1958 Psicología E-R presidente de la Asociación Psicológica Norteamericana en 1915

observación de otras personas así como la información recibida por medio de símbolos verbales o visuales constituyen variables críticas.

Entonces estos son los cuatro pilares básicos de la terapia cognitivo-conductual: aprendizaje clásico, aprendizaje operante, aprendizaje social y aprendizaje cognitivo.

La práctica de la teoría cognitivo-conductual combina en diversos grados principios proveniente de múltiples líneas de investigación. Dado el carácter científico de la terapia cognitivo-conductual se nutre sencillamente de la investigación psicológica contemporánea. En este sentido, no es ni una escuela psicológica, sino que se caracteriza mejor como un marco metodológico. No importa tanto el origen de las hipótesis sino el que ellas hayan pasado por la prueba empírica que exigen los criterios metodológicos.

La mayor crítica dirigida a la terapia cognitiva-conductual se debe al hecho de que el acento no este puesto en las causas relacionadas con la historia personal del paciente, sino muy especialmente en aquellas provistas por las teorías explicativas del comportamiento humano.

En suma, el método cognitivo-conductual constituye un movimiento contemporáneo de integración mucho más amplio que un paquete de técnicas. Posee lineamientos éticos y bases filosóficas y metodologías determinadas, acordes a la precisión y especificidad de las ciencias del comportamiento.

Hans Eysenck <sup>11</sup> fue el que llevó hábilmente la terapia comportamental a la posición de liderazgo que hoy goza como forma de psicoterapia. En sus manos, la terapia comportamental adquirió importancia no solo en razón de sus afirmaciones sino también en razón de los preceptos que rechazaba. Eysenck continuó cuestionando las bases teóricas de las terapias psicodinámicas, y presentó la terapia comportamental como una alternativa constructiva. Rechazó la teoría de que las neurosis son provocadas por conflictos inconscientes (sexuales) y que los síntomas manifiestos constituyen la defensa ante un sufrimiento que de otra manera resultaría insoportable. También aseguró que si uno se desprendía de los síntomas, también se desprendía de la neurosis. En realidad, afirmaba que el comportamiento perturbado no era indicativo de síntoma alguno, sino que constituía el problema en sí mismo. Afirmaba que el comportamiento neurótico es adquirido, y por ende, pasible de ser des-aprendido. El comportamiento es el problema y el desaprendizaje de ese comportamiento es la solución.

El período comprendido entre 1958 y 1970 fue sumamente productivo, una inconfundible sensación de cambio podía percibirse en el aire. Puntos de coincidencia entre ambos grupos: los dos grupos se concentraron en trastornos comportamentales y sostenían que era necesario y hasta suficiente cambiar el comportamiento de la persona afectada. Consideraban que los problemas psicológicos eran el producto de un aprendizaje incorrecto. Ambos grupos intentaban aplicar la ciencia comportamental a trastornos psicológicos / psiquiátricos, ambos promovían el uso de estándares científicos estrictos y ambos participaban en la marcha hacia el empirismo.

---

<sup>11</sup> Psicólogo británico de origen alemán. Profesor de psicología en la Universidad de Londres, ha realizado diversos estudios sobre teoría de la personalidad y tratamiento de las neurosis. Es autor de numerosas obras, entre las que destacan *Las bases biológicas de la personalidad* (1967), *Sexo y personalidad* (1976) e *Inteligencia: la lucha de la mente* (1981).

**5.2.2.1 Intervención desde lo cognitivo conductual.** Las técnicas cognitivo conductuales se tomaron como soporte, el trabajo de intervención en la teoría del Aprendizaje Social de Albert Bandura, y las técnicas utilizadas fueron Las conductuales como Reforzamiento, modelado e Imitación; y las técnica cognitiva de Reestructuración.

- *Orientaciones basadas en el aprendizaje social:* esta orientación considera que la determinación del comportamiento depende de los estímulos ambientales, físicos y sociales, de procesos cognitivos y patrones de conducta del sujeto, que a su vez modifica su propio medio.

Las características fundamentales de esta orientación son los siguientes:

1. La regulación de la conducta depende de tres sistemas: a) los estímulos externos que afectan a la conducta., b) las consecuencias de la conducta y c) los procesos cognitivos mediacionales.
2. La influencia del medio sobre el sujeto está afectada por los procesos cognitivos que determinan la percepción o interpretación de aquél y/o variables del sujeto.
3. El énfasis en el constructo de auto eficacia, que se refiere a los juicios personales acerca de la propia capacidad para realizar la conducta necesaria para obtener un resultado deseado.
4. El énfasis en la autorregulación y autocontrol.
5. En relación a las técnicas empleadas integra los métodos basados en el condicionamiento clásico y operante con el aprendizaje vicario y los métodos de autorregulación.

**5.2.2.2 Orientación cognitivo-conductual:** esta orientación parte del supuesto de que la actividad cognitiva determina el comportamiento.

El programa de entrenamiento de autocontrol se lleva a cabo en las siguientes fases:

1. Autoobservación: en un primer momento habrá que enseñar al aprendiz a operativizar sus problemas, para posteriormente obtener datos acerca de las características topográficas y las relaciones funcionales de los mismos.
2. Establecimiento de objetivos: los aprendices habrán de decidir qué nivel de control quiere alcanzar sobre la respuesta conflictiva.
3. Entrenamiento en técnicas concretas y establecimiento de criterios de ejecución: en esta fase se deciden las técnicas concretas de autocontrol en las que se entrenará a los aprendices. A su vez se establecen las reglas de conducta que guiarán todo el entrenamiento, es decir, qué se comprometen a hacer y en qué momentos concretos.
4. Aplicación de las técnicas en contexto real: una vez que el entrenamiento se ha llevado a cabo, el siguiente paso es la puesta en práctica de lo aprendido en su vida diaria.
5. Revisión de las aplicaciones con el psicólogo: una vez que los aprendices empiezan a afrontar situaciones reales, la tarea en las sesiones con el psicólogo consistirá en revisar las aplicaciones concretas realizadas, analizando las dificultades y problemas surgidos para su solución.



## **A) Técnicas Conductuales**

Estas técnicas son apropiadas cuando la persona no tiene una o varias habilidades sociales en su repertorio. A través de estas técnicas, la persona puede adquirir las destrezas requeridas inicialmente en contextos muy controlados y estructurados para posteriormente generalizarlos a otros entornos y situaciones. Normalmente estas técnicas resultan asequibles para cualquier educador, no implican materiales excesivamente sofisticados y sus resultados pueden ser altamente exitosos. La clave está en su aplicación sistemática e intencionada.

1. **Modelado e imitación:** consiste en el aprendizaje por medio de la observación. Se trata de exponer al sujeto, en un primer momento, modelos que muestran correctamente la habilidad o conducta objetivo de entrenamiento. Posteriormente, se debe practicar la conducta observada en el modelo. Por ejemplo, si queremos entrenar la habilidad "Pedir la palabra en clase", el modelo realizará esta conducta en diferentes contexto y situaciones, invitando finalmente a la persona a que lo haga, al principio acompañada del modelo, posteriormente de manera totalmente autónoma.

Para conseguir un modelado más efectivo hay que tener en cuenta algunos aspectos claves:

Características del modelo: debe tener experiencia en la habilidad a entrenar, que existan ciertas similitudes entre el modelo y observador, y que cuente con características personales que faciliten la comunicación. Puede ser interesante también exponer al joven a diferentes modelos realizando la misma conducta.

Características de la situación a modelar: las conductas a imitar deben presentarse de manera clara y explícita, comenzando por las más sencillas, con repeticiones que permitan su aprendizaje.

Características del observador: la conducta o habilidad a imitar debe responder a necesidades reales del observador, debe resultar un aprendizaje significativo y funcional, así como procurarle refuerzos o recompensas. El aprendizaje de la habilidad será más efectivo si ésta tiene consecuencias positivas.

2. **Representación:** para incorporar realmente las habilidades entrenadas a su repertorio y ponerlas en práctica en situaciones naturales, puede inicialmente ensayarlas en situaciones simuladas. En realidad, el aprendiz ensaya la habilidad o conducta en un contexto simulado, más controlado y estructurado que le permite adquirir confianza y seguridad sin ningún riesgo de fracaso.

Para que esta técnica sea realmente eficaz, el estudiante debe mostrar una actitud activa y participativa, olvidarse de la vergüenza y "ponerse en situación". Esta técnica es muy adecuada para el entrenamiento de una amplia escala de habilidades; por ejemplo, "responder de manera activa", "saber decir no ante una demanda injusta y responder adecuadamente", etc. En estos casos, el entrenamiento de esta habilidad puede tener un valor preventivo ya que se trata de adquirir la habilidad en situaciones ficticias para que, llegado el momento o situación real, se tenga adquirida la habilidad correspondiente para manejar dicha situación. La puesta en práctica de esta técnica de entrenamiento puede implicar la colaboración de varias personas y es sumamente importante describir con detalle la situación simulada, el objetivo a conseguir y la conducta a exhibir. Durante las representaciones, el educador o padre supervisa las ejecuciones, orienta, presta ayuda y dirige el ensayo de la conducta hasta que se adquiere soltura. Si es necesario, se puede ayudar de estímulos visuales o auditivos que favorezcan la utilización de frases - tipo, gestos, etc.

3. **Reforzamiento:** Para la estabilidad y mantenimiento de las habilidades que el aprendiz está poniendo en práctica o aprendiendo es fundamental

reforzarlas adecuadamente. Podemos hablar de tres tipos de refuerzo: el refuerzo material, el refuerzo social y el autorrefuerzo. Cada uno de ellos debe aplicarse adecuadamente en el momento oportuno. Por ejemplo, los refuerzos materiales (premios, dinero, comida, etc.) nos permiten reforzar una conducta con una eficacia inmediata pero se trata de un efecto a corto plazo, ya que pierden su poder reforzante al cabo de un tiempo. Por ello, es apropiado introducir refuerzos sociales (sonrisas, palabras de aprobación, etc.) ya que son más fácilmente aplicables y además pueden ser dispensados por diferentes personas y en diferentes contextos. Sin embargo, es importante que el joven aprenda a autorreforzarse, esto es, a ser él mismo quien se aplique refuerzos (tanto sociales como materiales) de manera que se ajuste a la realización adecuada de diversas habilidades. El autorrefuerzo favorece la autonomía, la generalización de las conductas y su estabilidad, ya que no depende de los refuerzos proporcionados por los demás.

Para que un refuerzo/autorrefuerzo sea realmente eficaz debe ser aplicado de manera claramente relacionada con la conducta - objetivo. Es decir, debe aparecer inmediatamente después y el joven debe saber con claridad qué habilidad o conducta le ha permitido obtener el refuerzo. Asimismo, debemos considerar cuándo y cuánto refuerzo vamos a aplicar. Por ejemplo, en las primeras fases del entrenamiento de una nueva habilidad o conducta, es eficaz aplicar refuerzos con más frecuencia. Posteriormente, podemos reforzar de manera intermitente, ya que está demostrado que este tipo es más eficaz para el mantenimiento de la conducta o habilidad.

## ***B) Técnica Cognitiva***

Estas técnicas no inciden directamente sobre la conducta o habilidad sino en los procesos cognitivos y emocionales que subyacen en la misma. Si se modifican los

procesos cognitivos y emocionales erróneos, el sujeto podrá desplegar sus habilidades sociales sin trabas.

a.

1. **Reestructuración cognitiva.** Consiste en un conjunto de estrategias que ayudan al sujeto a percibir e interpretar el mundo que le rodea de una manera más adaptada. Se intenta que el sujeto sea consciente de los errores y distorsiones cognitivas que comete (personalización, victimización, magnificar detalles irrelevantes, etc.) para controlar sus auto verbalizaciones y pensamientos negativos.
  
2. **Técnicas de relajación.** Cuando la ansiedad o temor a las situaciones sociales es la principal causa de las dificultades de relación es imprescindible que el sujeto aprenda a relajarse en las mismas. Para ello, técnicas como la relajación progresiva o el entrenamiento autógeno serán muy útiles. En la medida en que sea capaz de reducir la ansiedad y, por tanto, controlar la activación fisiológica que la acompaña, estará en disposición de modificar sus pensamientos y de afrontar nuevas conductas. La relajación puede además ser muy útil para controlar respuestas asociadas a emociones negativas fuertes como la ira y la agresividad.
  
3. **Entrenamiento en resolución de problemas interpersonales.** Cuando las dificultades del sujeto son de carácter perceptivo-cognitivo es aconsejable que el sujeto participe en algún programa de entrenamiento enfocado a potenciar las siguientes habilidades cognitivas implicadas en la resolución de conflictos interpersonales:

### ***C) Técnicas de Control del Entorno.***

Ya se indicó que el manejo adecuado de estímulos y contingencias ambientales puede fortalecer el repertorio de habilidades interpersonales de un sujeto. Si bien

las características del contexto son vitales para el mantenimiento de las conductas sociales, su control resulta imprescindible durante la fase de entrenamiento.

1. **Clima de relación.** Cualquier entrenamiento en habilidades de relación interpersonal debe producirse en un contexto acogedor en el que todos los se sientan respetados, apoyados y aceptados. El establecimiento de unas normas de convivencia y funcionamiento de grupo básicas y asumidas por todos es condición no única pero si necesaria para que el entrenamiento transcurra de manera favorable. Un ambiente que propicie la comunicación positiva basada en la aceptación incondicional de cada alumno, el modelado continuo del profesor, el establecimiento de metas y objetivos, tanto grupales como individuales, realistas y una organización de las sesiones sistemática son otras de las condiciones básicas.
2. **Actividades colaborativas.** Ya se ha adelantado en otros apartados la importancia de un entorno estructurado y unas actividades cooperativas para fomentar las relaciones entre compañeros en un plano de igualdad. En este sentido, el entrenamiento en habilidades interpersonales puede igualmente beneficiarse de este enfoque propio de la enseñanza colaborativa. Las dinámicas de grupo, las actividades que impliquen la distribución de funciones y responsabilidades y la necesidad de lograr el consenso grupal ayudan a poner en práctica numerosas habilidades de relación. Las metas compartidas y el éxito logrado entre todos son una de las mejores recompensas del esfuerzo grupal. Estos aspectos favorecen en el aprendiz el sentimiento de pertenencia al grupo y de identificación con sus iguales.
3. **Tutorías entre iguales.** Los propios aprendices pueden convertirse en entrenadores excepcionales de sus compañeros con más dificultades. Las tutorías entre iguales ayudan a los alumnos a salvar las barreras del desconocimiento recíproco, a aceptarse mutuamente y a lograr un encuentro

verdaderamente interpersonal, a pesar de las diferencias cognitivas, cronológicas, etc.

4. **Contexto facilitador y reforzante.** Un contexto en el que las habilidades de resolución de conflictos y de relación interpersonal sean valoradas y premiadas favorecerá en los aprendices el interés por adquirir y poner práctica las mismas. Aquellos ambientes en los que primen los aspectos disciplinarios y normativos pueden, en caso de ser excesivamente rígidos, limitar la capacidad de los sujetos para mostrarse abiertamente, expresar con claridad y sin reservas sus miedos, inquietudes, peculiaridades, etc. En el fondo de esta cuestión, encontramos el modelo de hombre y mujer que queremos promover: una persona abierta y enfocada a las relaciones con los demás, cuyo motor sea el crecimiento y desarrollo basado en el encuentro interpersonal.

### 5.2.3 Fuente teórica

**5.2.3.1 Albert Bandura.** Albert Bandura nació el 4 de diciembre de 1925 en la pequeña localidad de Mundare en Alberta del Norte, Canadá. Fue educado en una pequeña escuela elemental y colegio en un solo edificio, con recursos mínimos, aunque con un porcentaje de éxitos importante. Al finalizar el bachillerato, trabajó durante un verano rellenando agujeros en la autopista de Alaska en el Yukon.

Completó su licenciatura en Psicología de la Universidad de Columbia Británica en 1949. Luego se trasladó a la Universidad de Iowa, donde conoció a Virginia Varns, una instructora de la escuela de enfermería. Se casaron y más tarde tuvieron dos hijas. Después de su graduación, asumió una candidatura para ocupar el postdoctorado en el Wichita Guidance Center en Wichita, Kansas.

En 1953, empezó a enseñar en la Universidad de Stanford. Mientras estuvo allí, colaboró con su primer estudiante graduado, Richard Walters, resultando un

primer libro titulado Agresión Adolescente en 1959. Tristemente, Walters murió joven en un accidente de motocicleta.

Bandura fue Presidente de la APA en 1973 y recibió el Premio para las Contribuciones Científicas Distinguidas en 1980. Se mantiene en activo hasta el momento en la Universidad de Stanford.

**5.2.3.2 Teoría cognitivo social del aprendizaje.** Psicólogo norteamericano Albert Bandura ha elaborado una teoría del aprendizaje en la que a partir de los conceptos de refuerzos y observación ha ido concediendo más importancia a los procesos mentales internos (cognitivos) así como la interacción del sujeto con los demás.

Inicialmente llamada teoría del aprendizaje social, pasa a denominarse Teoría Cognitivo Social a partir de los años 80; Con esta Teoría Cognitivo Social, Albert Bandura trata de superar el modelo conductista; al presentar una alternativa para cierto tipo de aprendizajes.

Bandura acepta que los humanos adquieren destrezas y conductas de modo operante e instrumental, rechazando así que nuestros aprendizajes se realicen, según el modelo conductista. Pone de relieve como entre la observación y la imitación intervienen factores cognitivos que ayudan al sujeto a decidir si lo observado se imita o no, también que mediante un modelo social significativo se adquiere una conducta que si empleando solamente el aprendizaje instrumental. La observación e imitación en los niños pequeños toman como modelo a los padres, educadores, amigos y hasta los héroes de televisión.

La expresión "factores cognitivos" se refiere a la capacidad de reflexión y simbolización así como a la prevención de consecuencias basadas en procesos de comparación, generalización y autoevaluación. En definitiva el comportamiento

depende del ambiente así como de los factores personales (motivación, atención, retención y producción motora).

De la teoría cognitiva social se derivan ciertos principios que se deben tener en cuenta en la educación:

Ofrece a los pequeños modelos adecuados que obtengan consecuencias positivas por las conductas deseables y reforzar dichas conductas.

El profesor es un modelo que sirve de aprendizaje al educando; un marco de referencia para asimilar normas.

También aportan información al niño, las actuaciones de sus compañeros.

Uno de los objetivos es el desarrollo de autoevaluación y autoreforzamiento.

El educador puede ayudar a autorreforzarse pero para ello debe enseñarle:

Observar sus propias conductas y sus consecuencias, establecer metas claras, Utilizar eficazmente los procedimientos de recompensa.

Un ejemplo que presenta es que de un grupo de niño, uno de ellos presenta una conducta agresiva y los otros solo observan, al que presenta la conducta esta puede ser reforzada o castigada y los que observan tras haber evaluado internamente posteriormente emiten esta conducta cuando esta tuvo consecuencias positiva es por eso que dice que estos niños obtienen el aprendizaje por observación e imitación.

**5.2.3.3 Modelo de causalidad en la teoría del aprendizaje social.** Se han propuesto muchas teorías a los largo de los años para explicar la conducta



humana, aquí se presenta un modelo de naturaleza humana y de causalidad dentro de la teoría del aprendizaje social.<sup>12</sup>

***Determinismo unilateral:*** La conducta humana se ha explicada, a menudo, en términos del determinismo unilateral, en el que se representan las fuerzas ambientales y las disposiciones actuando unidireccionalmente para producir la conducta. A medida que la evidencia empírica se ha ido acumulando del lado de la bidireccionalidad de esta influencia, los teóricos de causalidad. *“La conducta se contempla hoy generalmente como un producto de influencias personales y situaciones (Bandura, 1978; Bowers, 1973; Cairns, 1979; Endler y Magnusson, 1976). El elemento central en disputa no es ya el interaccionismo, sino el tipo de interacción que se defiende.”*<sup>13</sup>

***Reciprocidad triádica:*** La teoría del aprendizaje social favorece una concepción de la interacción basada en la reciprocidad triádica (BANDURA, 1977 a, 1982b). En este modelo de determinismo recíproco, la conducta, los factores cognitivos al igual que otros personales, y las influencias ambientales operan todos como determinantes unidos que se afectan en si bidireccionalmente, La reciprocidad no significa que los dos lados de la influencia posean la misma fuerza. Ni tampoco está fijado el modelo y la fuerza de las influencias mutuas en las causación recíproca. La influencia relativa ejercida por las tres fuentes de determinantes unidos variaría para diferentes actividades, diferentes individuos y diferentes circunstancias.

---

<sup>12</sup> Albert Bandura. Universidad de Stanford, El trabajo “modelo causalidad en la teoría del aprendizaje social” apareció originalmente en S. Sukemune Advances in social Learning Theory 1983.

<sup>13</sup> Boers, Ks Situacion in PSychology : Un análisis crítico 1973, 80, Pags. 307-336. Cairns, The analysis of social Interactions: Hillisdale, Erlbaum 1979. Endler y Magnusson. Interactional ´psychology and personality Washington, D.C 1976

Los psicólogos cognitivos que exploran la interacción entre pensamiento y acción examinan como las concepciones, creencias, autopercepciones e intenciones dan forma y dirección a la conducta, lo que la gente piensa, cree y siente afecta a cómo se comporta.

*“Por el contrario, los efectos naturales y extrínsecos de sus acciones determinan parcialmente sus patrones de pensamiento y sus reacciones afectivas (BANDURA, 1982; BOWER, 1975; NEISSER, 1976)”.*

Los psicólogos sociales centran gran parte de sus atención en el segmento de reciprocidad entre la persona y el ambiente en el sistema tríadico, Exploran como se modifican los pensamientos, sentimiento y competencias conductuales a través del modelado, la instrucción o la persuasión social.

***Determinismo y determinantes fortuitos de las formas de vida.*** El análisis del determinismo en términos de reciprocidad de influencia tríadica arroja luz sobre cómo la gente se ve influida e influye en los hechos con los que tiene contacto. Pero existen elementos fortuitos en los hechos con los que se encuentran, con toda probabilidad, en sus vidas cotidianas. Las personas se reúnen, a menudo, gracias a una constelación accidental de hechos, de otras forma nunca se hubieran encontrado. En un encuentro al azar, los caminos separados en los que la gente se mueve tienen sus propias cadenas de determinantes causales, pero su intersección ocurre accidentalmente y no en virtud de un plan deliberado. La gran cantidad de cadenas separadas de hechos ofrece innumerables oportunidad para las intersecciones fortuitas.

*“Son estos encuentros al azar los que desempeñan a menudo un papel destacado en moldear el curso de la elección de una carrera, de la pareja para casarse y otros importantes aspectos de la vidas humanas” (BANDURA, 1982).*

Algunos encuentros al azar afectan solo ligeramente a la gente, otros tienen efectos más profundos, y otros finalmente impulsan a la gente a nuevas trayectorias de vida. A pesar de lo sofisticado del conocimiento humano, la psicología no puede predecir la materialización de los encuentros fortuitos.

**Libertad y determinismo.** Contemplando esto desde la perspectiva del aprendizaje social, no hay incompatibilidad entre libertad y determinismo. La libertad no se concibe negativamente, como la ausencia de influencias o, simplemente, como la carencia de límites externos. Se define por el contrario en términos del ejercicio de la autoinfluencia. Esto se logra a través del pensamiento, de la capacidad para llevar a cabo las propias obligaciones, y otros útiles de autoinfluencia necesarios en la elección de una acción. Las influencias autogeneradas operan de forma determinista en la conducta, al igual que lo hacen las fuentes externas de influencia. Las personas que tienen la capacidad de ejercitar muchas opciones y buscan regular su propia conducta, experimentan una mayor libertad, dadas las mismas condiciones ambientales, que aquellas cuyos medios de acción personales están limitados. Es posible medir en parte la libertad, porque la autoinfluencia opera de forma determinista en la acción.

**Capacidad de simbolización.** La destacada capacidad para emplear símbolos ofrece a los seres humanos poderosos medios para crear y regular los hechos ambientales que afectan virtualmente a cualquier aspecto de sus vidas. La gente procesa y transforma las experiencias pasajeras en modelos internos a través de los símbolos, que sirven como guías para acción futura. De la misma forma, las personas a través de los símbolos dan significado, forma y continuación a las experiencias que viven. Basándose en su conocimiento y capacidad de pensar, la gente puede trazar cursos innovadores de acción. Más que solucionar únicamente problemas al ejecutar las opciones y sufrir el costo de los fracasos, la gente por lo general, comprueba de forma simbólica las posibles soluciones, y puede descartarlas o rechazarlas basándose en las consecuencias calculadas antes de

lanzarse a la acción. Una capacidad cognitiva avanzada, junto a la destacada flexibilidad de la simbolización, permite a la gente crear ideas que trasciendan sus experiencias sensoriales. Por mediación de los símbolos pueden comunicarse con otros a cualquier distancia en el tiempo o en el espacio.

**Capacidad de anticipación.** Las personas no reaccionan simplemente a sus ambientes inmediatos ni están ancladas en los restos de su pasado. Muchas de sus conductas son intencionales y están bajo el control de la anticipación. Anticipan, probablemente, consecuencias de sus acciones futuras, establecen metas y planifican cursos de acción que les conducen a futuros valorados. De esta manera, la gente se motiva a sí misma y guía sus acciones anticipadamente, Esta capacidad, al reducir el impacto de las influencias inmediatas, puede apoyar la conducta anticipada, incluso cuando las condiciones reales no conduzcan especialmente a ello.

La capacidad para acción intención y propositiva está enraizada en la actividad simbólica, Los hechos futuros no pueden servir como determinantes de la conducta, peros su representación cognitiva puede tener un fuerte impacto causal en las acciones presentes. Así, por ejemplo, las imágenes de futuros deseables fomentan el tipo de conducta que probablemente conducen a su realización. Las consecuencias futuras pueden convertirse, al representar simbólicamente resultados predecibles, en motivadores reales y reguladores de las conductas de anticipación. En los análisis que realiza el aprendizaje social sobre los mecanismos intencionales o el propositivos, a través de las metas y de los resultados proyectados hacia delante en el tiempo, el futuro ejerce influencia causal al ser representado cognitivamente en el presente.

**Capacidad vicaria.** Las teorías psicológicas han asumido tradicionalmente que el aprendizaje solo puede producirse ejecutando respuestas y experimentando sus efectos,. El aprender a través de la acción se convirtió en algo prioritario, si no

exclusivo. En realidad, virtualmente todos los fenómenos de aprendizaje, que resultan de la experiencia directa, se producen sobre una base vicaria, al observar las conductas de otras personas y las consecuencias que tienen para ellas. La capacidad para aprender por observación permite a las personas adquirir reglas e integrar patrones de conducta sin tenerlos que adquirir gradualmente por un tedioso proceso de ensayo y error. Las limitaciones de tiempo, recursos y movilidad imponen grandes límites a los tipos de situaciones y actividades que pueden ser explorados directamente. La gente, a través del modelado social, puede basarse en muchas fuente de información, exhibidas y realizadas por otras personas, para ampliar su conocimiento y capacidades.

**Capacidad autorreguladora.** Otra característica distintiva de la teoría del aprendizaje social es el papel central que asigna a las funciones autoreguladoras. La gente no se comporta solo para ajustarse a las preferencias de los otros. La mayor parte de su conducta está motivada y regulada a través de patrones internos y de las reacciones autoevaluadoras ante sus propias acciones. Un acto incluye, por tanto, entre sus determinantes, influencias autoproducidas.

La teoría del aprendizaje social distingue entre metas distantes y submetas próximas. Las metas finales influyen en la elección de los cursos de la acción, pero están demasiados alejadas en el tiempo para funcionar como incentivos y guías efectivas para la acción presente. las submetas próximas movilizan efectivamente el esfuerzo y dirigen lo que uno hace aquí y ahora, las submetas asequibles conduce a aspirar a las metas ultimas creando de esta forma las condiciones más favorables para continuar con la automotivación.

**Capacidad autorreflexiva.** Si existe alguna característica humana distinta, ésta es la capacidad para la autoconciencia reflexiva. Ella permite a los individuos analizar sus experiencias y pensar sobre sus propios procesos de pensamiento. Al reflexionar sobre sus variadas experiencias y sobre lo que saben, las personas

pueden obtener un conocimiento genérico sobre sí mismas y sobre el mundo que las rodea. La gente no sólo aumenta su conocimiento a través de la reflexión, sino que también evalúa y altera su propio pensamiento. Al verificar el pensamiento a través de los medios de autorreflexión, los individuos controlan sus ideas, actúan sobre ellas o predicen la aparición de las mismas, juzgan a partir de los resultados la adecuación de sus pensamientos y los cambian de acuerdo a ellos.

***La naturaleza de la naturaleza humana.*** Desde la perspectiva del aprendizaje social la naturaleza humana se caracteriza por un vasto potencial que puede ser formado por la experiencia directa y observacional, en una variedad de formas dentro de límites biológicos.

La plasticidad intrínseca a la naturaleza de los humanos depende de los mecanismos y estructuras neurofisiológicos que se han desarrollado a lo largo del tiempo. Estos avanzados sistemas neurales para procesar, retener y utilizar la información codificada dotan al hombre de la capacidad para desarrollar aquellas características que le son propias: Simbolización generadora, anticipación, autorregulación evaluadora, autoconciencia reflexiva y comunicación simbólica.

Pero la plasticidad tampoco significa que la conducta sea un producto total de la experiencia actual, Algunos patrones de conducta organizados innatamente están presentes desde el nacimiento, otros aparecen después de un periodo de maduración. Nos enseñan a llorar y a mamar a los beber, ni a andar a los niños pequeños, Tampoco se enseñan motivadores somáticos a partir de déficit de tejidos y hechos inversivos, ni se tienen que crear recompensas somáticas, los niños vienen equipados también con algunas selectividades atencionales.

Pero lo humanos tenemos una capacidad sin parangón para convertirnos en muchas cosas, gracias a nuestra plasticidad y a nuestras facultades de conocimiento.

**5.2.3.4 Conflicto.** Frente al tema del conflicto, que es un tema que ha preocupado durante décadas a historiadores, grandes conquistadores, investigadores y ahora jóvenes, estudiantes, adultos en nuestro contexto colombiano, y basándonos en los recursos limitados expuestos anteriormente, los aprendices se conducen a estar en conflicto entre los grupos y entre sí mismos, además de encontrar justificantes de los aprendices por su conducta negativa hacia los demás, donde sus estrategias de solución no son las más apropiadas y aceptadas por todos, tanto de instructores como de aprendices creando una serie de conflictos entre ellos, creando relaciones sociales arbitrarias y de impotencia para actuar por algunos.

De hecho los conflictos típicos son los que se forman entre la necesidad, y la tendencia a descargar sentimientos de agresividad que se dan por situaciones de represión, emocionalidad, o conflictos internos no resueltos.

Nosotros los seres humanos intentamos minimizar ese malestar psicológico, la tendencia es reducir las tensiones psicológicas tanto como sea posible (consciente e inconscientemente), enfrentando el ambiente de manera tal que la tensión y ansiedad se evadan, reduciendo los niveles de incertidumbre y ambigüedad, disminuyendo cualquier sentimiento de inseguridad.

*“Storr 1968<sup>14</sup>, dice que la búsqueda constante de problemas y metas que repercute en nosotros, produce ciertos grados de tensión, sustenta gran parte de la creatividad humana, así como la habilidad de entender y cambiar el ambiente que rodea al individuo.”*

---

<sup>14</sup> **Anthony Storr** nació en 1920 y se doctoró en 1944, especializándose en psiquiatría. Ha publicado también *The Integrity of the Personality*, *Jung*, *The Dynamics of Creation*, *The Art of Psychotherapy*, *Freud o Churchill-s*, *Black Dog*, *Feet of Clay*, habiéndose traducido al castellano sus obras *La agresividad humana*, *Sobre la violencia y Soledad*

Desde esta postura se permitió trabajar y entender el conflicto como una oportunidad para los aprendices para demostrar su potencial, o ver desde otros punto de vista esas situaciones negativas, volver algo que para ellos es abstracto y confuso, en funcional, de manera que éste estimulara la capacidad de los aprendices para pensar con creatividad, y así contribuyera al mejoramiento de la situación.

Con este argumento muchas actividades que lideraban los jóvenes “aprendices Sena”, especialmente las conflictivas, resultaron en fenómenos estimulantes, excitante, que posibilitaron reducir el estrés, mejorar la convivencia, incluso en realizar actividades gratificantes para ellos.

*“Stein1976<sup>15</sup>, argumenta acerca de las funciones que inducen cohesión en los conflictos, que éstos frecuentemente producen estrés, tensión, miedo, y sensación de frustración que a su vez actúan como variables que intervienen tanto en los distintos niveles del conflicto como en las reacciones psicológicas a escala individual y colectiva.”*

Evidentemente la aproximación con los sujetos de estudio (aprendices) permitió identificar muchos de estos factores, existe en ellos un encerramiento que no permite visualizar su conflicto, ni controlar sus reacciones emocionales como, llanto, ira, preocupación, desmotivación, desconcentración, etc, y que a su vez repercute al grupo y a sus mismos instructores, malinterpretando toda acción que realizan tanto por el otro como por el mismo (conflicto intrapersonal e interpersonal).

---

<sup>15</sup> El Dr. Gerardo Stein formado en la Northwestern University, ha trabajado como profesor (Universidades de Rutgers y Princeton), investigador, consultor, y como un médico con más de 20 años de experiencia en la práctica privada de la psicología clínica. Recientemente fue nombrado el “terapeuta destacado” de la Asociación de terapias cognitivas y del comportamiento.



Otra perspectiva tomada fue la de **Marx** quien nos habla del conflicto, como motor de cambio social, el cual hace un profundo aporte hacia las relaciones intrínsecamente conflictivas, dadas por la sociedad, de esta forma nos habla que cada uno de los contextos en que nos situamos son escenarios de enfrentamiento entre diferentes grupos que rivalizan por el control de recursos limitados, esa lucha por sobresalir, por satisfacer la necesidad individual, ya que nuestra sociedad está dividida por intereses, metas, proyectos y hasta conflictos.

Es así como los aportes marxistas nos inducen a un estudio del comportamiento individual, de ver los conflictos como episodios normales por los cuales todo ser humano debe pasar para obtener el equilibrio, y el cambio.

*Naturaleza del conflicto desde la teoría Marxista<sup>16</sup>*: las relaciones entre una clase dominante (que posee los medios de producción, trata de explotar a la clase trabajadora e imponerle su forma de pensar, ideología dominante instrumentalizando el Estado para justificar su posición de superioridad) y una clase explotada (que sólo posee su fuerza de trabajo).

Constituyen la naturaleza del conflicto (lucha de clases que lleva a la revolución: es decir, la modificación de modos de producción y estructura de relaciones sociales con el objetivo de lograr una sociedad sin clases).

Contrario a lo que quiso Marx, aun se siguen dando este tipo de conflictos de la superioridad y la explotación, y reflejado en el sistema educativo, los conflictos internos del Sena, como el estatus de una persona, llámese instructor, coordinador y hasta líder de grupo, su dificultad para manejar el rol, crea conflictos de lucha de poder, dificultades de dirección, coordinación de un grupo, formándose estereotipos, creando etiquetas a algunos aprendices que ocasionan conflicto y fricción entre los mismos, particularmente la intervención en el trabajo estas

---

<sup>16</sup> [http://en.wikipedia.org/wiki/Marxian\\_Class\\_Theory](http://en.wikipedia.org/wiki/Marxian_Class_Theory)

ambivalencias, situaciones de igualdad y el respeto que cada quien debe tener, además de la toma de conciencia para trabajar como equipo organizado donde incluye toda la comunidad educativa.

**Históricamente.** Se constata la consideración inicial del conflicto como algo negativo: como algo que había que desterrar. Se asoció conflicto con violencia, destrucción, irracionalidad... (Estudiado desde la perspectiva de la psicopatología, de los desórdenes sociales, de la guerra, etc.).

Por todo ello hay una inercia que sostiene lo que se podría denominar como el *ideal aconflictivo*, sostenido por las principales instituciones sociales:

- *En el hogar, la escuela y la religión.* Por tradición casi nunca se fomenta el conflicto entre niños, hijos y padres. En la escuela se desalienta el conflicto, los maestros tienen todas las respuestas y tanto maestros como niños son recompensados por aulas ordenadas. Las doctrinas religiosas enfatizan la aceptación sin cuestionamientos.
- *En las organizaciones laborales.* A los gerentes se les evalúa y recompensa, a menudo, por la ausencia de conflictos en sus áreas de responsabilidad. Se promueven valores anticonflicto como parte de la cultura de la organización. La armonía y la satisfacción se evalúan positivamente. Se evitan los conflictos que alteren el *statu*.

**Actualmente** se considera que el conflicto es inevitable y no necesariamente negativo; también se considera que las variables individuales tienen un peso mucho menor que las situacionales y, en cualquier caso, están mediatizadas por ellas. Por lo que lo que se busca es que el conflicto de desarrolle de manera que se maximicen sus efectos beneficiosos.

El conflicto puede seguir cursos destructivos y generar círculos viciosos que perpetúen relaciones antagónicas u hostiles, pero también puede tener aspectos funcionalmente positivos:

- Evita los estancamientos, estimula el interés y la curiosidad, es la raíz del cambio personal y social, y ayuda a establecer las identidades tanto personales como grupales.
- Ayuda a aprender nuevos y mejores modos de responder a los problemas, a construir relaciones mejores y más duraderas, a conocernos mejor a nosotros mismos y a los demás.

*“Morton Deutsch<sup>17</sup>, en una de las clasificaciones que propone, diferencia los conflictos según los efectos principales que producen. Estos efectos se consideran valorando el conjunto del proceso conflictivo y no en un estadio concreto o desde la perspectiva de una de las partes en un momento.”*

Los conflictos, según este criterio, pueden ser:

- **Conflictos constructivos:** conflictos cuyos resultados son satisfactorios para todos los participantes: “el mayor bien para el mayor número posible”.

---

<sup>17</sup> Psicólogo e investigador en la resolución de conflictos. Deutsch es considerado el fundador de la teoría de resolución de conflictos y la práctica moderna. Ha escrito e investigado las áreas que fue pionera en los esfuerzos actuales en la resolución de conflictos y la diplomacia. Sus libros incluyen: *Interracial Vivienda* (1951); *justicia distributiva* (1985), y el *Manual de resolución de conflictos, Teoría y práctica* (2000). Se ha desempeñado como presidente de varias asociaciones profesionales como la Sociedad para el Estudio Psicológico de Temas Sociales, la Sociedad Internacional de Psicología Política, y de varias divisiones de la APA.

Este criterio muy utilizado en el contexto Sena, ya que la convocatoria que realiza un grupo de estudiantes organizado “COES” comité estudiantil y que sus seguidores los mismos estudiantes, promueven la lucha, mediante manifestaciones colectivas, y protestas en defensa de sus derechos y para un bien de todos los que conforman la comunidad educativa.

- **Conflictos destructivos:** conflictos cuyos resultados solo pueden ser evaluados como satisfactorios para alguna de las partes si esa parte considera como criterio de satisfacción la pérdida que sufre la otra parte aunque no obtenga bien alguno. Son conflictos sin solución aparente en los que ambas partes pierden, e incluso dejan de tener objetivos positivos y mantienen el conflicto con objetivos negativos –evitar pérdidas propias y causar pérdidas a la otra parte.

Por otra parte también se evidencia este criterio pero a nivel interno, dentro de los ambientes de aprendizaje, desde aprendices a nivel individual como subgrupos que se forman, formando conflictos que perjudican al resto de los que lo integran.

**5.2.3.5 Principales Perspectivas Teóricas Sobre el Conflicto.** La complejidad de un tema como el del conflicto ha atraído sobre sí el interés de diversas disciplinas y ha suscitado formas de abordarlo muy diferentes entre sí. El resultado es un conjunto de enfoques que lejos de competir entre sí por imponerse como perspectivas hegemónicas en el área del conflicto son una colección de esfuerzos complementarios unos con otros.

Cada enfoque realiza algún aspecto esencial del conflicto, lo que hace que todos sean imprescindibles. Dependiendo de cada enfoque las consecuencias que se obtienen para entender o intervenir en un conflicto son diferentes, lo que hace que sea necesario conocer las implicaciones de cada uno.

- **La perspectiva individual**

La consideración del conflicto desde la perspectiva del individuo en los desarrollos que ha tenido desde la biología, la fisiología e incluso la etología ha vinculado conflicto con agresión, lo cual supone un reduccionismo muy cuestionable desde cualquier punto de vista. La agresión puede ser una consecuencia de un conflicto pero en ningún caso pueden confundirse ambos términos. En cualquier caso los resultados obtenidos no muestran las relaciones de causalidad esperadas – niveles de determinadas sustancias o determinantes biológicos o genéticos que produzcan conductas de agresión y, además gran parte de los datos obtenidos se basan en trabajos con animales lo cual ahonda la distancia entre el conflicto reducido a agresión y el conflicto considerado como una interacción compleja con unas características determinadas.

Existen varios aportes hacia el conflicto entre ellas: aportaciones psicoanalíticas (Freud), teoría de la frustración y agresión (años 30 conjunto de investigadores del Instituto de Relaciones Humanas de Yale), teoría del aprendizaje social (Albert Bandura 1977), teoría del campo psicológico (Kurt Lewin 1935,1948), La Teoría de la Disonancia Cognitiva (Leon Festinger 1957), La Personalidad Autoritaria (Frenkel-Brunswik, Levinson y Sanford),

A continuación se enfatizara en aquellas que fueron soporte para el proceso de investigación y de intervención con los grupos del Sena Centro de Gestión Tecnológica de Servicios sede Alfonso Lopez.

**Teoría del Aprendizaje Social:** De la mano de Albert Bandura (1977) trata, entre otras cosas, de dar una explicación alternativa a la hipótesis de la frustración-agresión utilizando un conductismo entreverado de elementos cognitivos.

Bandura relativiza el papel que los refuerzos habían tenido en la concepción tradicional de la teoría del aprendizaje. Éstos tienen un papel importante pero no exclusivo. Más aún, la mayor parte del repertorio conductual adquirido por las personas ha sido incorporado mediante el aprendizaje vicario más que directamente por ensayo y error.

El aprendizaje vicario es aquél que se produce por la observación de los demás. El sujeto adquiere su repertorio sin tener que poner en práctica lo aprendido y lo procesa cognitivamente. El aprendizaje es más complejo que en los modelos tradicionales: se aprenden conductas pero también tácticas generales, actitudes y valores, su emisión depende de variables ambientales pero también de variables cognitivas que actúan de mediadoras.

- **Perspectivas de interacción entre grupos**

***La Tª del conflicto real de Muzafer Sherif<sup>18</sup>.*** “El planteamiento de los Sherif supone que las actitudes y comportamientos son un reflejo de los intereses que persiguen en cada momento los grupos. “

Estos intereses pueden ser:

---

<sup>18</sup> Fundador de la psicología social, obtuvo una licenciatura en el Colegio Internacional Americano en Izmir en 1927, 1935 presentó su tesis de *algunos de los factores sociales en la percepción* de obtener su doctorado. En 1936, lanzó su primera publicación, un tratado sobre *la psicología de las normas sociales* (Pariente, 1975; Harvey, 1989). Sherif centró su estudio principalmente en la comprensión de los procesos de grupo. Famosa teoría, desarrollada por el Sherif en 1961, llegó a conocerse como la teoría realista de conflictos que representa el conflicto interno del grupo, los prejuicios negativos y los estereotipos,

- **Incompatibles:** situación conocida como “suma cero” (la satisfacción de intereses por parte de un grupo, el logro de sus objetivos- impide que el otro grupo satisfaga los suyos).
- **Compatibles:** la satisfacción de los intereses de un grupo no interfiere en la satisfacción de los intereses del otro grupo , la consecución de objetivos se realiza de forma independiente.

Estos intereses dan lugar a ***tres tipos de relaciones funcionales*** entre los grupos:

- R. de ***competición***: cuando los intereses son estrictamente *incompatibles*.
- R. de ***independencia*** cuando los intereses son estrictamente *compatibles*.
- R. de ***cooperación*** cuando los intereses son compatibles pero cada grupo no puede satisfacer por sí mismo sus intereses: es necesario el esfuerzo conjunto para ello.

La clave para la resolución de conflictos reside en la creación de metas supraordenadas. Esta medida contiene importantes dificultades, como es encontrar en la vida real metas de este tipo e implicar en una acción conjunta a grupos antagónicos y con una larga historia de enfrentamientos.

Por otro lado, el empleo de esta medida debe realizarse en condiciones que garanticen el éxito final de la operación, ya que en caso contrario se agudizarían aún más las discrepancias entre los grupos, culpabilizándose mutuamente del fracaso.

El empleo de metas supraordenadas (que resultó eficaz) había sido precedido de

otras estrategias para la superación del conflicto que habían fracasado: simplemente establecer contactos duraderos y cercanos con miembros de otros grupos en ambientes agradables no fue suficiente para la resolución del conflicto. La mejora de actitudes tras el contacto se limita a las personas concretas con las que mantuvieron relación, percibiéndolas como excepciones a la regla y no se generaliza a otras personas del grupo.

Sólo la cooperación interdependiente orientada a la obtención de metas supraordenadas consiguió resolver el conflicto creado.

### **Fases Preconflictuales**

- **Factores individuales y grupales.**

Las unidades sociales que entran en conflicto lo hacen desde unas condiciones individuales y contextuales determinadas.

Los sesgos individuales y grupales, el acceso a fuentes de información, el nivel de recursos disponibles, la posición relativa en el conjunto de la organización así como el muy importante factor de las relaciones intergrupales son fundamentales.

En el caso de las relaciones intergrupales en las organizaciones hay que tener una especial atención con los factores de identidad involucrados: en qué medida hay una implicación de los miembros con el grupo, en qué medida hay oposición entre los grupos, en qué medida han desarrollado metas supraordenadas entre ellos, etc.

- **Factores del contexto social**

El contexto en el que se produce determina gran parte de los recursos disponibles, de las posibilidades de éxito o fracaso, de las consecuencias, etc.



Así en el ámbito concreto de las relaciones laborales tanto la organización concreta como el contexto normativo en el que se produce el conflicto son factores que predefinen el posible conflicto.

- En qué medida los conflictos son socialmente posibles.
- Qué valoración social tienen ese tipo de conflictos.
- Qué capacidad hay para imponer una normatividad en el caso de que estalle el conflicto, etc.
- La tradición del conflicto

Al igual que en el ámbito individual en el grupal las experiencias pasadas son un importante predictor de acontecimientos futuros. Esos conflictos pueden haber tenido lugar entre las mismas partes que se enfrentan en el conflicto actual o con otras partes distintas. Obviamente en el caso de repetirse los mismos protagonistas el aprendizaje del posible comportamiento de la otra parte es superior que cuando se conoce su participación solo por referencia.

- **Factores propiamente estructurales**

Finalmente como factores presentes en todo el proceso del conflicto tendríamos los factores estructurales. La idea de hacer referencia a ellos como factores antecedentes se debe a que su influencia se manifiesta en la génesis misma del conflicto. La estructura social en la que están insertas las partes supone un reparto diferencial de poder y recursos, tanto materiales como simbólicos, que mediatiza desde las aspiraciones e intereses hasta la capacidad de reclamar el contexto legitimatorio propio como referencial para todo el proceso. Por ello aunque elementos estructurales pueden ser considerados los incluidos en las relaciones

entre los grupos de pertenencia de las partes o la tradición de conflictos es necesario hacer una referencia a factores de nivel aún más general, más macrosocial.

- **Fase de conflicto latente**

**Conceptualización de la situación:** La conceptualización de la situación conflictiva supone:

- La identificación de las partes en conflicto
- La identificación de los objetos motivo de relación conflictiva (condiciones, estilos de gestión condiciones de trabajo, etc).
- La identificación del campo de tensiones de cada participante: tipo de relaciones conflictivas que mantiene con las partes implicadas

**El desencadenante del conflicto:** Desencadenante: “Es todo acontecimiento que, reúne las características necesarias para transformar una situación de conflicto latente en otra de conflicto manifiesto”

- **Intensificación o escalada**

Si un conflicto no es abordado específicamente en sus primeros momentos para evitarlo tiende a escalar.

Se pueden señalar las siguientes transformaciones incrementales como las que producen de manera más notable la escalada del conflicto:

- Evolución de tácticas suaves a tácticas duras (de promesas a amenazas, de persuadir a coaccionar...), el camino contrario parece una muestra de debilidad.
- Ampliación de los asuntos conflictivos: de uno puntual a una generalización.
- Personalización de los problemas.
- Transformación motivacional. De posiciones *individualistas* –tratar de lograr los objetivos propios a posiciones *competitivas* -tratar de derrotar al otro.
- Aumento del número de personas implicadas.

***Estancamiento:*** El proceso de escalada lleva a un momento en el que no puede seguir escalando: no pueden empeorar, aunque solo sea por falta de recursos de las partes para hacerlo. No se puede obligar al otro a aceptar la postura propia por falta de recursos- y se tiene que aceptar la posibilidad de que una forma de conseguir algunos de los objetivos es colaborando de alguna manera.

- El fracaso de las tácticas competitivas por pérdida de credibilidad de las amenazas o desarrollo de habilidades anticipatorias por parte del adversario para neutralizarlas-.
- El agotamiento de los recursos necesarios –pueden ser fuerzas físicas, recursos psicológicos, financieros o incluso el tiempo-.
- La pérdida de apoyo social. En cierto modo es la pérdida de un recurso.
- La inaceptabilidad de los costes.

Un mecanismo relacionado con el estancamiento es lo que se conoce como *salvar la cara*: las partes están convencidas de la imposibilidad de conseguir algo mediante la escalada, pero ninguno está dispuesto a dar el primer paso, se produce una situación de *impasse*, de estancamiento.

### ***Desintensificación o Descenso***

El primer paso en esta fase es fundamental: hay miedo a dar imagen de debilidad. Estrategias que facilitan el dar este primer paso de desescalada:

- Incremento del contacto y la comunicación. Pero en condiciones controladas y favorables.
- La construcción de momentos: Búsqueda de aspectos menores en los que se puede llegar a pequeños acuerdos. La idea es progresar en ellos de modo que la inversión en estos pequeños momentos crezca hasta dificultar su *desinversión*.
- Las iniciativas deben ser anunciadas
- Cada iniciativa debe ser explicitada como parte de la serie
- Se debe seguir el plan anunciado
- Se debe invitar al otro a la reciprocidad
- La serie debe ser mantenida aunque el otro no sea recíproco
- Las iniciativas deben ser claras y verificables

- Las partes deben conservar capacidad de desquite por si el otro se muestra competitivo
- Las partes deben desquitarse si el otro se muestra competitivo
- Las iniciativas deben ser diversas
- Si la otra parte coopera debe ser premiada proporcionalmente a su cooperación.
- **Fase post proceso conflictivo: Resolución del conflicto**

El control del conflicto implica la resolución de los conflictos a todos los niveles por la intervención en ellos intrapersonal, interpersonal, intragrupal e intergrupala. La resolución absoluta, la eliminación del conflicto en todos los niveles es prácticamente imposible, por ello es mejor hablar de control que de resolución.

La idea de control amplía esta fase: no es suficiente una mera contabilidad de los acuerdos favorables a cada una de las partes sino también quien obtiene una mayor satisfacción a corto y a largo plazo. La resolución del conflicto ha sentado las bases para el control, pero éste de nuevo es un proceso dinámico con evolución propia.

**5.2.3.6 Ambientes de Aprendizaje.** A partir de aquí se permite la formación y gestión de los conflictos en los centros educativos, ya que dentro de ellos se permite la negociación, reflexión, el acuerdo, el pacto; para crear entornos más dinámicos (menos aburridos), que despiertan y atiendan los intereses de los aprendices, desde aquí se estimula el trabajo cooperativo y de que sean más agradables.

Aunque el Sena intenta mantener estrategias de apoyo al aprendiz, y manejar los conflictos lo mejor posible, aun se presenta situaciones de castigo (trabajos, tareas académicas, tareas personales), y no digo que estén erróneos pero si hay que buscar estrategias más pedagógicas y de mayor reflexión para el aprendiz, además de que van en contra de su voluntad principalmente la consulta psicológica, todo esto los lleva hasta el cancelamiento de matrícula, se intenta realizar acuerdos, y reflexiones frente a estas situaciones de muchos aprendices pero la estructura del reglamento y administrativa no permite dar, algunas veces tanta flexibilidad.

Por lo tanto el alcance de todo esta propuesta generada desde un trabajo acucioso y de evidencia causal de las situaciones que rodeaban a los aprendices es crear permitir que en los Ambientes de Aprendizaje se dieran espacios para discutir sobre los problemas, reflexionar y proponer medidas para su superación, dadas por los mismo aprendices y apoyada por los instructores, para ir minimizando esos sistema burocráticos y administrativos en los que, a imagen y semejanza de un tribunal, se exponían los conflictos para imponer las medidas que se consideraban adecuadas. “De esta forma muchos llamamos a los seguimientos realizados a los aprendices” “un acusatorio”.

El trabajo en equipo sigue siendo escaso para la exigencia que se quiere, sin embargo la metodología teórica y magistral ya es asunto del pasado ya que al contrario de los factores ambientales y conductuales por la que pasan los aprendices, la metodología de trabajo por proyectos y estrategias metacognitivas son el valor predominante y exitoso para la formación del aprendiz Sena.

Y aunque el complejo salomia cuenta con una estructura eficaz como Ambientes de aprendizaje, contrario es decir en la sede Sena Alfonso López. porque difícilmente se pueden hablar de comodidad, debido a que la estructura que dicho anteriormente tienen en comodato, se encuentra físicamente amplio pero con

ciertas dificultades de: (pasillos y aulas nada atractivos, ruido que invade todo el espacio educativo, frío en temporada de invierno y calor intenso en épocas de sol.

No es difícil adivinar cuál de estos Ambientes de aprendizaje tenía que ser la más conflictiva y en cuál de ellas era más fácil tener una autoimagen positiva, en cada una de ellas había una situación que intervenir y que trabajar a fondo.

De ahí que se iniciara este proceso en la Sede Alfonso López, que contrario a Salomia cuenta con una estructura apta y muy adecuada para el término “Ambientes de Aprendizaje” donde existen también dificultades de estructura pero que se minimizan al compararlos con la Sede López, por lo tanto el alcance era también centrar la atención en los entornos en los que estos jóvenes se mueven, en la estructuración de los contextos en los que a veces están obligados a permanecer y en los servicios que se generan para atender o contener las conductas y las actitudes de dichos aprendices

Más allá de centrarse en el actor, en aquel que supuestamente irrumpe con actitudes violentas o poco convencionales, se pasa también a analizar el contexto que pueden ser cómodos y agradables, estimuladores de actitudes de cooperación pacífica y positiva, o francamente opresivos, generadores de malestar e incapaces de crear las condiciones para que los jóvenes que en ellos se mueven desarrollen una autoimagen positiva que permita interactuar con normalidad.

Desde este otro punto de vista se analizó muchos de los conflictos con que se sitúan los aprendices, articulando también con los factores psicosociales, para así ver en qué medida las diferentes formas de conflicto que se desarrollan, son atribuibles a las características específicas de una comunidad de aprendices, teniendo en cuenta cómo esta comunidad es tratada.

## Consideraciones generales

Son varias las disciplinas relacionadas de alguna manera con el concepto de ambientes de aprendizaje, también llamados ambientes educativos, términos que se utilizan indistintamente para aludir a un mismo objeto de estudio. Desde la perspectiva ambiental de la educación, de la ecológica, de la psicológica, la sistémica etc.

Debido a la reconfiguración cultural que ha sufrido la educación en la actualidad, se viene reconociendo una "generalización" de lo educativo en diferentes escenarios y procesos culturales de modo que pensadores como "*Regis Debray señalan que la cultura contiene un "segmento pedagógico" (Debray 1997<sup>19</sup>).*" Este señalamiento es bien importante, pues evidencia el declive de la hegemonía de la institución escolar en las sociedades contemporáneas, donde los significados de la Pedagogía se habían restringido a lo escolar, olvidándose sus significados complejos y polisémicos referidos a su sentido social y a prácticas sociales históricas muy diversas que le eran propias. Este fenómeno que toma forma en la actualidad recuerda que antes de existir la forma "escuela", las sociedades aprendían y se socializaban por medio de otras agencias culturales, como la familia, las cofradías, los gremios de artesanos donde se transmitía el saber de los oficios a las nuevas generaciones, la comunidad local con sus tradiciones y la parroquial, entre otras.

Los ambientes de aprendizaje, también asumidos como ambientes educativos, en tanto hacen referencia a lo propio de los procesos educativos que involucran los objetos, tiempos, acciones y vivencias de sus participantes.

---

<sup>19</sup> Escritor y filósofo, nació en París en 1940 y estudió en la Ecole Normale Supérieure. Él entró en combate en las unidades de la guerrilla venezolana, ha dictado conferencias y escrito sobre la religión y lo sagrado. También edita Medio, que examina el impacto de las tecnologías de la información sobre la cultura.



**5.2.3.7 Convivencia en los ambientes de aprendizaje.** Son varias las disciplinas relacionadas de alguna manera con el concepto de ambientes de aprendizaje, también llamados ambientes educativos, términos que se utilizan indistintamente para aludir a un mismo objeto de estudio. Desde la perspectiva ambiental de la educación, de la ecológica, de la psicológica, de la sistémica en teoría del currículo, así como enfoques propios de la teología y la proxémica, entre otros, se ha contribuido a delimitar este concepto, que actualmente demanda ser reflexionado dada la proliferación de ambientes educativos en la sociedad contemporánea y que no son propiamente escolares. Conceptualizar los ambientes educativos desde la interdisciplinariedad enriquece y hace más complejas las interpretaciones que sobre el tema puedan construirse, abre posibilidades cautivantes de estudio, aporta nuevas unidades de análisis para el tratamiento de problemas escolares y, sobre todo, ofrece un marco conceptual con el cual comprender mejor el fenómeno educativo, y de ahí poder intervenirlos con mayor pertinencia.

En la contemporaneidad la escuela ha perdido presencia en la formación y socialización de los jóvenes, y cohabita con otras instancias comunitarias y culturales que contribuyen a ello, como los grupos urbanos de pares y los medios de comunicación. En correspondencia con ello, las grandes transformaciones de la educación en los últimos años suponen el establecimiento de nuevas modalidades y estrategias de formación y socialización, que le confieren a la Pedagogía un claro sentido social que rebasa los escenarios escolares, dirigiéndose a la atención de problemas asociados con la exclusión, los conflictos socioeducativos y el desarrollo humano de los sujetos y las comunidades, en escenarios que no son necesariamente escolares.

Este fenómeno que toma forma en la actualidad recuerda que antes de existir la forma "escuela", las sociedades aprendían y se socializaban por medio de otras agencias culturales, como la familia, las cofradías, los gremios de artesanos donde

se transmitía el saber de los oficios a las nuevas generaciones, la comunidad local con sus tradiciones y la parroquial, entre otras.

La escuela, la universidad o entidad de formación educativa es, después de la familia y aun de otros espacios, formación de actitudes y valores, es el espacio determinante en la formación individual. Es por ello por lo que puede ser definitivo pensar una escuela del sujeto cuyos ambientes educativos apunten a la formación humana y contemporánea de individuos, alumnos y maestros conscientes de su lugar en la sociedad. Pensar en una escuela cuyos ambientes educativos tomen en consideración las interacciones entre sujetos vistos como totalidades, esto es, que vaya más allá de lo cognoscitivo y que se consideren los sentimientos y deseos en relación con el saber; que vaya más allá de las respuestas correctas y tome en cuenta los errores; que en vez de propiciar la farsa y la obediencia propicie la sinceridad y la rectitud y los deseos de los sujetos.

Como espacio para la vivencia de la democracia, la escuela no se limita a ser un escenario para el diálogo de saberes; es también un espacio para el intercambio de intereses, para la definición de intencionalidades comunes y para el establecimiento de criterios de acción que tengan por objeto la consolidación de proyectos culturales y sociales, basados sobre el reconocimiento mutuo en igualdad de oportunidades, en contraste con la búsqueda violenta de la homogeneidad y el igualitarismo.

### **Algunas experiencias institucionales en Colombia**

El ambiente se deriva de la interacción del hombre con el entorno natural que lo rodea. Se trata de una concepción activa que involucra al ser humano y, por tanto, involucra acciones pedagógicas en las que quienes aprenden están en condiciones de reflexionar sobre su propia acción y sobre las de otros, en relación con el ambiente.

Desde otros saberes, el ambiente es concebido como el conjunto de factores internos biológicos y químicos y externos físicos y psicosociales que favorecen o dificultan la interacción social. El ambiente debe trascender entonces la noción simplista de espacio físico, como contorno natural y abrirse a las diversas relaciones humanas que aportan sentido a su existencia. Desde esta perspectiva se trata de un espacio de construcción significativa de la cultura.

Según lo manifiesta Lucié Sauv  (1994)<sup>20</sup>, el estudio de los diferentes discursos y la observación de las diversas prácticas en la educación relativa al ambiente ha permitido identificar seis concepciones sobre el mismo:

1. El ambiente como *problema* para solucionar este modelo intenta llevar al estudiante a la identificación de problemas ambientales después de apropiarse de unos conocimientos relacionados con la investigación, evaluación y acción de los asuntos ambientales.
2. El ambiente como *recurso* para administrar. Se refiere al patrimonio biológico colectivo, asociado con la calidad de vida. Por ser un recurso, el ambiente se agota y se degrada, por ello se debe aprender a administrarlo con una perspectiva de desarrollo sostenible y de participación equitativa.
3. El ambiente como *naturaleza* para apreciar, respetar y preservar. Ello supone el desarrollar de una alta sensibilidad hacia la naturaleza y su conocimiento y la toma de conciencia de que somos parte de ella.

---

<sup>20</sup> SAUVÉ, Luc . Exploración de la diversidad de conceptos y de prácticas en la educación relativa al ambiente. En: SEMINARIO INTERNACIONAL: LA DIMENSIÓN AMBIENTAL Y LA ESCUELA. Memorias. Santafé de Bogotá: MEN, 1994. p. 19

4. El ambiente como *biosfera* para vivir juntos por mucho tiempo. Lo cual invita a reflexionar en una educación global, que implica la comprensión de los distintos sistemas interrelacionados: físicos, biológicos, económicos, políticos. Desde esta noción se otorga un especial interés a las distintas culturas y civilizaciones y se enfatiza el desarrollo de una comunidad global (ciudadanía global), con una responsabilidad global.
5. El ambiente como *medio de vida* para conocer y para administrar. Es el ambiente cotidiano en cada uno de los espacios del hombre: escolar, familiar, laboral, ocio. El ambiente propio para desarrollar un sentimiento de pertenencia, donde los sujetos sean creadores y actores de su propio medio de vida.
6. El ambiente *comunitario* para participar. Se refiere a un medio de vida compartido, solidario y democrático. Se espera que los estudiantes se involucren en un proyecto comunitario y lo desarrollen mediante una acción conjunta y de reflexión crítica.

Cada una de estas concepciones define unas prácticas que desde su especificidad se complementan, de manera que pensar en el ambiente implica una realidad compleja y contextual, que sólo se puede abordar desde la pluralidad de perspectivas para pensar el ambiente educativo.

**5.2.3.8 El aula como lugar de encuentro.** Dentro del mundo de la escuela, tal vez es el aula de clases donde se ponen en escena las más fieles y verdaderas interacciones entre los protagonistas de la educación intencional, maestros y estudiantes. Una vez cerradas las puertas del aula se da comienzo a interacciones de las que sólo pueden dar cuenta sus actores.

*María Isabel Cano (1995<sup>21</sup>) en cuanto al espacio físico y sus determinantes en las interacciones sociales en la escuela, se plantean unos principios como hipótesis.*

***HIPOTESIS 1:*** *“ El ambiente de la clase ha de posibilitar el conocimiento de todas las personas del grupo y el acercamiento de unos hacia otros. Progresivamente ha de hacer factible la construcción de un grupo humano cohesionado con los objetivos, metas e ilusiones comunes. “*

Es el paso de la socialización a partir de la misma individualización, espacio para acceder a un grupo cohesionado, uno de los mayores aprendizajes de tipo socio afectivo y cognitivo que pueda tener un ser humano. Gracias a la interacción con otros, el estudiante empieza a reconocer que, además de sus propias necesidades, gustos, intereses e ideas, existen las de muchos otros que conviven con él. Por tanto en el aula de clases se debe favorecer el desarrollo de la autonomía de los sujetos en el marco de unas relaciones cooperativas con los demás y con el medio.

***HIPOTESIS 2:*** *“ El entorno escolar ha de facilitar a todos y a todas el contacto con materiales y actividades diversas que permitan abarcar un amplio abanico de aprendizajes cognitivos, afectivos y sociales.”*

Esta hipótesis es clara para la comparación que realizo con complejo salomia y sede Alfonso López, ya que una de las frecuentes quejas del aprendiz es la falta de herramientas, para el desarrollo eficaz del proceso de formación, aquí la metodología por proyectos se ve estancada por la falta de herramientas.

---

<sup>21</sup> Estudios Pedagógicos, Nº 29, 2003, pp. 97-113, <http://www.scielo.cl>

**HIPOTESIS 3:** *“El medio ambiente escolar ha de ser diverso, debiendo trascender la idea de que todo aprendizaje se desarrolla entre las cuatro paredes del aula. Deberán ofrecerse escenarios distintos ya sean contruidos o naturales dependiendo de las tareas emprendidas y de los objetivos perseguidos.”*

Es una metodología que ha mantenido el Sena, y que podemos generalizar diciendo que la pedagogía utilizada apoya sus proceso de formación brindando ambientes y otros entornos de aprendizaje incluso ambientes virtuales que con dificultad en la sede López se pretende satisfacer a toda la población estudiante.

**HIPOTESIS 4:** *“El entorno escolar ha de ofrecer distintos sub\_escenarios de tal forma que las personas del grupo puedan sentirse acogidas, según distintos estados de ánimo, expectativas e intereses”*

Por consiguiente, es importante crear ambientes en el aula, cualitativamente diferentes: unos orientados hacia la lúdica, la relajación, la libertad de hacer, otros espacios más individuales y otros más colectivos.

Afirmando esta hipótesis es el deber ser desde el proyecto ambientes de aprendizaje, pero es una problemática latente en la sede Alfonso López, de ahí que muchos de los programas que realiza el complejo salomía en este año se hallan trasladado a la sede, sin embargo la estructura dificultad su proceso.

**HIPOTESIS 5:** *“El entorno ha de ser contruido activamente por todos los miembros del grupo al que acoge, viéndose en él reflejadas sus peculiaridades, su propia identidad.”*

Así como ocurre en otros ambientes sociales, la casa, y en ella el cuarto, los individuos tienen el derecho a decidir sobre la organización de su espacio; en el aula con mayor razón se debe permitir que sus habitantes participen en su

estructuración, pues son ellos quienes vivirán en ella la mayor parte de su tiempo, por no decir de sus vidas. Esto genera en los estudiantes identidad y marca la territorialidad que todo ser humano requiere para desplegar su vida.

En síntesis, se pretende propiciar ambientes altamente favorables para la convivencia social y los aprendizajes; por lo tanto, se propone:

- Establecer una interacción comunicativa efectiva y circular entre el maestro, el estudiante y el grupo.
- Considerar las diferencias individuales.
- Fortalecer el autoconcepto y autoestima en los estudiantes y el maestro.
- El manejo de la clase debe basarse en sólidas relaciones de grupo.

Esta última hipótesis, sería una de las que yo reevaluaría si bien es cierto que los resultados crearían identidad, sentido de pertenencia pero el simple hecho que en el Sena nos encontremos con jóvenes y adultos en un mismo Ambiente de aprendizaje y que su ideal sea direccionado a las competencias laborales, esta sería uno de las discusiones permanentes así como sucede en la simple escogencia de su uniforme, ya que sus preferencias, gustos, no son las mismas, por lo tanto creo que la institución debe impartir unos parámetros de su entorno, ya que la diversidad, creatividad de los seres humanos se vería plasmada en los Ambientes de aprendizaje, y no siendo malo, pero la institución como referente de norma debe manifestarse en ciertos aspectos, y más aún cuando se están formando para el aspecto laboral donde la norma y el ambiente laboral juegan un papel fundamental en su desempeño .

Pero si apoyaría este aspecto en entornos educativo de preescolar y secundaria

donde el niño y joven desarrolle su expresión de la personalidad, sus habilidades, su identidad.

### ***El espacio escolar entendido como ambiente de aprendizaje***

El ambiente es concebido como construcción diaria, reflexión cotidiana, singularidad permanente que asegure la diversidad y con ella la riqueza de la vida. La expresión ambiente educativo induce a pensar el ambiente como sujeto que actúa con el ser humano y lo transforma.

Cuando entramos en un centro educativo las paredes, el mobiliario, su distribución, los espacios muertos, las personas, la decoración, en fin, todo nos habla del tipo de actividades que se realizan, de la comunicación entre los alumnos de los distintos grupos, de los intereses de los aprendices y profesores, de las relaciones con el exterior, etc.

Dos términos suelen ser empleados de modo equivalente a la hora de referirse al espacio de las aulas: espacio, y ambiente. Sin embargo, pensamos que podríamos establecer una diferencia entre ellos, si bien debemos tener en cuenta que están íntimamente relacionados.

El término “espacio”, se refiere al espacio físico, es decir, a los locales para la actividad, caracterizados por los objetos, materiales didáctico, mobiliario y decoración.

Por el contrario, el término “Ambiente”, se refiere al conjunto del espacio físico y a las relaciones que en él se establecen (los afectos, las relaciones interindividuales entre los jóvenes, adultos).



Las clases son ambientes muy especiales, poseen características distintivas que influyen en aquellos que se encuentran hay, están llenos de estudiante jóvenes, adultos, con diferentes metas, habilidades, preferencias, compartiendo recursos, realizar diversas actividades grupales, individuales, entrar y salir etc.

Fomentar la participación de los aprendices con escasas habilidades motivaría su participación y pensamiento, pero también dificultaría el análisis y causaría problemas de manejo si ellos no son capaces de responder.

Actualmente, por ambiente de aprendizaje se entiende una u otra denominación, no sólo se considera el medio físico, sino las interacciones que se producen en dicho medio.

Otra de las nociones de ambiente educativo remite al escenario donde existen y se desarrollan condiciones favorables de aprendizaje. Un espacio y un tiempo en movimiento, donde los participantes desarrollan capacidades, competencias, habilidades y valores

Podemos entender el ambiente como una estructura de cuatro dimensiones claramente definidas e interrelacionadas entre sí:

**DIMENSIÓN FÍSICA:** Que hay en el espacio y cómo se organiza, hace referencia a sus condiciones estructurales (dimensión, tipo de suelo, ventanas, etc.), también comprende los objetos del espacio (materiales, mobiliario, elementos decorativos etc.) y su organización (modos de distribución del mobiliario y los materiales dentro del espacio.)

**DIMENSIÓN FUNCIONAL:** Para que se utiliza y en qué condiciones, es el modo de utilización de los espacios, su polivalencia y el tipo de actividad para la que están destinados. En su modo de utilización se refiere si los espacios pueden ser

usados por el aprendiz autónomamente o bajo la dirección del docente. La polivalencia hace referencia a las distintas funciones que puede asumir un mismo espacio físico (por ejemplo, la alfombra es el lugar de encuentro y comunicación durante la asamblea y más tarde en el rincón de las construcciones).

**DIMENSIÓN TEMPORAL:** Cuando y como se utiliza, está vinculada a la organización del tiempo y, por lo tanto, a los momentos en que los espacios van a ser utilizados. El tiempo de las distintas actividades está necesariamente ligado al espacio en que se realiza cada una de ellas: el tiempo reuniones grupales, de comunicarse con los demás, del encuentro, del trabajo individual o en pequeños grupos. También el tiempo de la actividad libre y autónoma y el tiempo de la actividad planificada y dirigida. La dimensión temporal hace referencia también al ritmo, moderado o rápido con que se vuelven la clase, al tiempo-. Así nos encontramos con clases con un tiempo alegre vivaz y otras con un tiempo andante. Este tiempo, o velocidad con la que se ejecutan las distintas actividades, puede dar lugar a un ambiente estresante, o por el contrario, relajante y sosegado.

**DIMENSIÓN RELACIONAL:** Quién y en qué condiciones, se refiere a las distintas relaciones que se establece dentro del Aula, teniendo que ver a los aspectos vinculados a los distintos modos de acceder a los espacios (libremente o por medio del instructor), las normas y el modo en que se establecen (impuestas por el docente o acordadas por el grupo), los distintos agrupamientos, actividades que realizan, participación del instructor en los distintos espacios, (sugiere, impone, observa, participa).

El ambiente existe en la medida que los elementos que lo componen interactúan en sí, es por eso que cada persona lo percibe de un modo distinto.

Entiendo todo esto el espacio educativo, entendido como ambiente de aprendizaje, ha de ser considerado como un elemento curricular, que va a

depender con el nivel de congruencia con el modelo educativo, dando lugar a que los distintos modelos educativos configuren el ambiente de aprendizaje, de modo diferente.

Por lo tanto el espacio educativo como ambiente de aprendizaje y como elemento curricular supone la toma de decisiones en torno a cómo se debe organizar el espacio, como equiparlo, y enriquecerlo para que se convierte en un factor estimulante de las actividades realizadas,

### **Algunas necesidades para pensar en ambientes de aprendizaje:**

- Planteamiento de problemas, diseño y ejecución de soluciones
- Capacidad analítica investigativa.
- Trabajo en equipo, toma de decisiones y planeación del trabajo.
- Habilidades y destreza de lectura comprensiva y de expresión oral y escrita.
- Capacidad de razonamiento lógico-matemático.
- Capacidad de análisis del contexto social y político nacional e internacional.
- Manejo de la tecnología informática y del lenguaje digital.
- Capacidad de resolver situaciones problemáticas.

### **Los ambientes virtuales. Un desafío para la educación**

En la época actual las relaciones físicas personales empiezan a perder peso, obviamente sin desaparecer, y empiezan a tomar fuerza el universo mediático-relacional, el espacio de los lenguajes y el tiempo de las nuevas comunicaciones. Aparece el concepto de *cibercultura*, como un escenario tecnológico para la producción cultural, de la mediatización de lo social.

Una sociedad de la información exige una nueva alfabetización basada en los nuevos medios técnicos y en los nuevos lenguajes que ellos suponen. Son

muchas las novedades y escasa la toma de conciencia sobre los cambios que se nos presentan. Los sistemas de educación no son ajenos a este escasísimo discernimiento. Los procesos de enseñanza se ven obligados a indagar cómo se suscitan en una relación de aprendizaje ya no sólo mediada por el lenguaje oral y escritural, sino por el iconográfico, la imagen digital y los variados sistemas de representación que traen consigo nuevas maneras de pensamiento visual.

A partir de la aparición de los medios, el papel del aprendiz, o también llamado alumno se resignifica. Las relaciones con sus profesores, tutores o instructores se modifican así como su relación con el saber mismo. En la medida en que aparece una amplia gama de fuentes y se consigue un fácil acceso a la información, se desplaza la noción de saber a la de saberes, la noción de verdad a la de verdades, distanciándose la concepción del saber monolítico o el saber constituido, y surgiendo una visión más cercana al "conocimiento como construcción".

Pero las nuevas mediaciones tecnológicas no sólo traen aparejada una transformación estructural en el conocimiento, sino también en los vínculos intersubjetivos que se suceden en la escuela y en las familias. En esta dirección, debe destacarse el papel que cumple y ha cumplido la televisión y la internet con respecto a la familia y a la escuela, pues trae por consecuencia un "desorden cultural" que descompone las formas de autoridad vertical entre los jóvenes, sus padres y maestros. *“Como lo ha sugerido Jesús Martín-Barbero (1996<sup>22</sup>), la televisión "deslegitima" y "deslocaliza" las formas continuas del saber promovido en la escuela desde el texto escrito, que constituye el centro de un modelo lineal mecánico, basado en aprendizajes graduales de acuerdo con las edades evolutivas del niño”*

---

<sup>22</sup> Jesús Martín-Barbero es doctor en Filosofía por la Universidad de Lovaina (Bélgica). Estudios de posgrado en Semiótica y Antropología, Presidente (1978-80) de la ALAIC (Asociación latinoamericana de investigadores de comunicación-La asociación latinoamericana de investigación en comunicación) y durante diez años (1975-85), director del departamento de ciencias de la comunicación de la universidad del valle (cali-colombia).

Por medio de la televisión el joven accede rápido y cómodamente a un "saber visual" que subvierte el modelo escolar por etapas, legitimado por la autoridad del maestro. Traslada al hogar, la televisión cortocircuita las relaciones de autoridad entre padres e hijos, al permitir que estos últimos accedan por su propia cuenta al mundo que antes les estaba vedado:

*"el mundo de los adultos (Martín-Barbero 1996: 14; Pérez Tornero 2000: 37-57). De esta manera los medios han venido a recordar que antes de que los aprendizajes adquirieran la forma de escuela, los niños se encontraban entremezclados con el mundo de los adultos, sin los escrúpulos y cuidados con que hoy se los trata y aprendiendo los códigos culturales por medio de prácticas sociales bastante versátiles y efectivas."*

De otro lado, la posibilidad de profundizar en la interactividad, otra característica de los nuevos medios, adquiere un sentido pleno en el terreno educativo. El estudiante está en posibilidad de decidir la secuencia de la información que desea seguir; establecer el ritmo, cantidad y profundización de la información que pretende y elegir el tipo de código con el que quiere establecer relaciones con la información. Los anteriores elementos y otros no mencionados hacen pensar que la educación virtual en las instituciones educativas amerita un acercamiento desde lo conceptual y teórico que fundamente las acciones, procedimientos y rutas que se han de tomar para su realización y para la creación de nuevos ambientes de aprendizaje de calidad y pertinencia social.

La forma en que se percibe el ambiente determina las actitudes y la conducta ambiental. Con el objeto de comprender el ambiente físico, desplazarse en él y darle un uso efectivo, aunque la percepción del ambiente es fundamental para enfrentar los asuntos cotidianos.

**5.2.3.9 Perspectivas teóricas de las actitudes ambientales.** Como se aprenden las actitudes ambientales y como se transforman con el tiempo.

- Condicionamiento clásico: propone que la repetición de un estímulo neutro (un objeto, un tema, incluso otra persona), acompañado de una experiencia agradable o desagradable, hará que el estímulo antes neutro despierte los mismos sentimientos agradables o desagradables con los que se ha asociado.
- Condicionamiento instrumental: Propone que las respuestas que son recompensadas se fortalecen y mantienen, mientras que las que son castigas se debilitan y desaparecen, Según el modelo al que a veces se le llama condicionamiento operante, el individuo influye “opera sobre su ambiente”, es probable que se repitan los actos que van seguidos de consecuencias favorables. Por el contrario los que generan consecuencias desfavorables generalmente no se repiten.

Para que un estímulo produzca un cambio de actitud, primero se debe notar o advertir es estímulo. Después, el individuo debe comprender el mensaje, por último el individuo debe aceptar el mensaje, la aceptación depende de los incentivos; es decir el individuo debe percibir que la nueva actitud representa mejores ventajas personales que la anterior.

*“(Bandura, 1974; Berger, 1962) señalan que un cambio de conducta, como es el desarrollo de nuevas actitudes, puede producirse por medio de un reforzamiento Indirecto; a menudo se adoptan nuevas actitudes cuando se observa como son reforzadoras otras personas que asumen estas mismas actitudes.”*

## **Rendimiento escolar y laboral**

El ambiente físico de la escuela influye en el rendimiento académico de un estudiante, sin embargo, es verdad: las condiciones físicas del salón de clases afectan el desempeño académico, así como el ambiente físico donde la gente trabaja, ya sea un ámbito profesional, comercial o industrial, afecta el rendimiento laboral.

El rendimiento escolar de los estudiantes se ve afectado por varios factores ambientales, incluidos el nivel de iluminación, la calidad de los aislantes de ruido y la disposición de los espacios diseñados. Estos efectos son substanciales, ya que determinan la productividad, la eficiencia, la precisión, la fatiga o el tedio.

### **Efectos del ambiente en el rendimiento**

#### ***Los efectos de la luz***

La luz puede afectar el trabajo visual en dos formas; Primero, afectar directamente la realización de un tarea visual debido a que alteran la visión. El nivel de iluminación y la interferencia de un deslumbramiento pueden alterar directamente la habilidad del individuo para llevar a cabo una tarea visual.

Segundo la luz puede afectar indirectamente el rendimiento al crear condiciones de trabajo incómodas, distrayentes o fatigantes.

*Iluminación:* Para leer un libro, escribir una carta o un trabajo, eficientemente, o desempeñar una tarea minuciosa, es necesario un buen nivel de iluminación. Al aumentar la iluminación, la agudeza visual crece, es decir con más luz es posible distinguir y reconocer mejor los pequeños detalles

## Los efectos del ruido

¿Qué es el ruido? En general, el ruido puede definirse como el sonido que el individuo no quiere escuchar. No todos los ruidos son fuerte, una conversación en una biblioteca, como el ruido de un taladro.

*“Sheldon Cohen<sup>23</sup> y Neil Weinstein (1981<sup>24</sup>) señala que a pesar de que existe gran cantidad de estudios de investigación sobre el ruido y el rendimiento, no es posible predecir con mucha confiabilidad la manera en que ruido afecta el rendimiento en una situación determinada.”*

El ruido afecta negativamente el rendimiento en el desempeño de tareas complejas y de las que requieren un alto grado de concentración y vigilancia, además de las tareas que implican el manejo de una gran cantidad de información.

## Los efectos de la temperatura

Es posible que la incomodidad producida por un ambiente excesivamente caluroso o frío reduzca en forma indirecta la calidad del trabajo, al producirle fatiga, aburrimiento e irritabilidad.

Aunque el calor si afecta negativamente el rendimiento en una gran variedad de tareas, en ciertas circunstancias, a su vez, esos efectos se ven influidos por otros

---

<sup>23</sup> Sheldon Cohen, Universidad Estatal de Wayne, tomó un curso de métodos de Psicología social impartido por Rubén Barón. Asistente de investigación en su laboratorio y más tarde le animó a la transferencia a la Universidad de Michigan para hacer una tesis honorífica bajo la tutela de psicología social psicólogo Irwin Katz. La emoción intelectual y desafío

<sup>24</sup> El Dr. Weinstein estudios de las reacciones humanas a los riesgos de salud con un énfasis especial en la percepción del riesgo, la comunicación de riesgos, y las teorías de la conducta de salud.



factores, como pueden ser la complejidad de la tarea, el nivel de calor y la duración de la exposición a las altas temperaturas.

### **Frio y rendimiento**

Las disminuciones en el desempeño de tareas manuales imputables al frio se deben principalmente a la temperatura de las manos.

## 6. METODOLOGIA DE INVESTIGACIÓN

### 6.1 ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN

**CRITICO SOCIAL:** - Participativo, militante u orientado a la acción.

Bajo esta denominación se engloba un conjunto de enfoques que surgen como respuesta a las tradiciones positivista e interpretativa, pretendiendo superar el reduccionismo de la primera y conservadurismo de la segunda. Concibe la educación como un proceso histórico e ideológico y subraya no sólo la comprensión práctica del hecho educativo, es un intento de transformar la práctica educativa para lograr racionalidad y justicia social.

La emergencia de dicho paradigma está asociado al trabajo de los filósofos y sociólogos de llamada Escuela de Frankfurt, a partir de los trabajos de Max Horkheimer, de Theodor Adorno y Herber Marcuse, pero en especial por la obra de Jurgen Habermas se han consolidado las bases de las ciencias sociales críticas.

*“A partir de una dura crítica al positivismo, Horkheimer<sup>25</sup> planteo la idea de una teoría crítica, frente a la predominante concepción de teoría social explicativa.”*

Habermas<sup>26</sup> intenta ir más lejos, al cuestionar la simple crítica teoría al positivismo

---

<sup>25</sup> (14 de febrero de 1895 – 7 de julio de 1973) fue un filósofo y sociólogo alemán, famoso por su trabajo en teoría crítica como miembro de la Escuela de Frankfurt de investigación social.

<sup>26</sup> Düsseldorf, 18 de junio de 1929) filósofo y sociólogo alemán, conocido por sus trabajos en filosofía práctica (ética, filosofía política y del derecho). miembro más eminente de la segunda generación de la Escuela de Fráncfort y uno de los exponentes de la Teoría crítica desarrollada en el Instituto de Investigación Social de Fráncfort. Entre sus aportaciones está la construcción teórica de la democracia deliberativa y la acción comunicativa. Estudió filosofía, historia, psicología, literatura alemana y economía en las universidades de Gotinga, Zürich y Bonn

y a la ideologización de la ciencia; planteó la necesidad de articular teoría y práctica social crítica, como única garantía para superar las limitaciones del positivismo y de la tradición histórica hermenéutica. Estas se han quedado en la explicación e interpretación de la sociedad, pero de lo que se trata es de transformarla racionalmente hacia la libertad y la autonomía de los hombres.

Las investigaciones realizadas según el paradigma crítico tienen como objetivo analizar las transformaciones sociales y ofrecer respuesta a los problemas derivados de estos, con acciones concretas que involucran a la comunidad en cuestión. Su finalidad última es la de transformar radicalmente la realidad, mejorando el nivel de las personas inmersas en esa realidad.

Según el paradigma crítico los problemas educativos se investigan en la propia realidad, ya que su objetivo fundamental es transformar dicha realidad educativa.

Este paradigma tiene similitudes con el enfoque interpretativo (en las dimensiones conceptual y metodológica), ya que su enfoque es predominantemente ideográfico (se dirige a la solución de problemas particulares, no aspira a establecer generalizaciones, efectúa un análisis cualitativo de los datos).

El rol fundamental del investigador consiste en orientar, crear las condiciones para el análisis colectivo; identificar los temas a debatir y organizar las discusiones, evitar que el grupo se aleje del problema planteado y servir de enlace del grupo con instituciones y organizaciones externas que puedan apoyar la colectividad. Además debe analizar el desarrollo histórico del problema seleccionado y de la comunidad educativa y difundir la información existente y aquella que se vaya produciendo en el marco de la investigación, entre los miembros de la comunidad educativa.

Este paradigma tiene en cuenta el rol de la subjetividad, pero la entienden como crítica, es decir, que reconocen el saber de los sujetos; pero reconocen también que estos pueden tener falsa conciencia de la realidad social.

En el siglo XX, han aparecido propuestas metodológicas en diversas ciencias sociales que de una u otra manera también se asumen como críticas y alternativas a los modos predominantes de investigación. Es el caso de las diversas modalidades de la Investigación Acción y de Investigación Participativa.

No existen balances históricos sistemáticos sobre la trayectoria de los enfoques de investigación alternativa a nivel mundial. Se desatacan dos tradiciones contemporáneas; por un lado, la anglosajona, impulsada por investigadores norteamericanos, ingleses y australianos, en torno a la investigación Acción, por el otro, la tradición latinoamericana en su vertiente sociológica y educativa.

**6.1.1 Tradición anglosajona de la Investigación Acción.** Casi todos los autores coinciden en considerar a Kurt Lewin como el creador de la línea de investigación social ligada a la acción transformadora. Si bien es cierto considerar a Marx y Fred como precursores en la construcción de una ciencia social emancipadora, va a ser Lewin, quien desde la psicología social va a fundamente este nuevo enfoque.

Los principios que orientan la Investigación Acción, aparecen ya en la obra de Lewin (1946), el carácter participativo, el impulso democrático y la contribución al cambio social. El investigador norteamericano va a emplear la expresión Action Research para describir un enfoque de investigación que sin romper con el modelo empírico analítico de la psicológica, supone al adaptación de tal modelo a los programas de acción social.

Según el investigador norteamericano, la investigación acción consiste en el análisis, la concreción de los hechos y la conceptualización de los problemas, las

cuales serán la base para la planificación de programas de acción, la ejecución de los mismos y la evaluación de los hechos, la cual será la base de definición de nuevos problemas y el reinicio del proceso investigativo. Por medio de esta espiral permanente, Lewin buscaba la creación de comunidades de estudiosos sensibles a los problemas sociales y comprometidos con su solución.

Para Lewin toda investigación debería ser investigación acción, así, los avances científicos y los cambios sociales pueden darse simultáneamente y solidariamente. La aplicación de este enfoque a los programas sociales y educativos, involucran a los investigadores, los educadores o promotores y a los usuarios, permitiendo mayor eficacia en los proyectos.

**6.1.2 Tradición latinoamericana: la investigación participativa.** La investigación participativa en América Latina tiene dos vertientes: La educativa y la sociológica. La primera reacciono contra el positivismo pedagógico y las concepciones extensionistas de las políticas educativas, en particular las de la educación de adultos.

Por su parte el educador e investigador brasileño Joao Bosco Pinto señala dos modalidades de investigación participativa. Una de ellas corresponde a la práctica del grupo de profesionales colombianos pertenecientes a la fundación Rosca de Investigación y Acción (Fundarco); la otra, la generada en torno a la instituto de capacitación e investigación en reforma agraria en Chile (ICIRA) en Santiago de Chile.

El grupo de Fundarco, liderado por Orlando Fals Borda y en el contexto de la radicalización de las luchas campesinas en Colombia en los años setenta van proponer una investigación articulada a la acción revolucionaria, inspirados en la tradición marxista gramsciana, reivindicaron el concepto de praxis y de intelectual orgánico comprometido con las luchas sociales.

ICIRA tiene sus antecedentes en la del método de concientización de Paula Freire en el Brasil, esta metodología pedagógica crítica va a ser retomada en Chile en el contexto de la reforma agraria promovida por la democracia cristiana.

A partir del simposio en Cartagena, algunos investigadores insistieron en el componente participativo de estas investigaciones, dando lugar al concepto propuesta de Investigación Acción Participativa, en la que se destaca el protagonismo de los sectores populares en la producción de conocimiento y en la definición de las acciones de cambio.

De ahí en adelante se multiplicaron en América latina y otras latitudes, múltiples formas de investigación participativa y comprometida con la transformación social.

## **6.2 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN: INVESTIGACIÓN-ACCIÓN IA**

La *investigación-acción* es una forma de investigación que permite vincular el estudio de los problemas en un contexto determinado con programas de acción social, de manera que se logren de forma simultánea conocimientos y cambios sociales.

El concepto tradicional del modelo *Lewin* trabaja sobre 3 etapas del cambio social: descongelamiento, movimiento, recongelamiento.

El proceso consiste en:

1. Insatisfacción con el actual estado de cosas.
2. Identificación de un área problemática.
3. Identificación de un problema específico a ser resuelto mediante la acción.
4. Formulación de varias hipótesis.
5. Selección de una hipótesis.

6. Ejecución de la acción para comprobar la hipótesis.
7. Evaluación de los efectos de la acción.
8. Generalizaciones.

En la **I-A** se producen un conjunto de espirales cíclicas de planeamiento, acción, observación y reflexión que son consustanciales a esta aproximación. Lewin describió este proceso basándose en tres aspectos centrales: el planeamiento, el hallazgo de hechos (observaciones) y la ejecución (acción).

### **6.2.1 El Proceso de la Investigación – Acción Kurt Lewin**

1. La Observación (diagnóstico y reconocimiento de la situación inicial). El proceso de investigación-acción comienza en sentido estricto con la identificación de un área problemática o necesidades básicas que se quieren resolver. Ordenar, agrupar, disponer y relacionar los datos de acuerdo con los objetivos de la investigación, es decir, preparar la información a fin de proceder a su análisis e interpretación. Ello permitirá conocer la situación y elaborar un diagnóstico.
2. La Planificación (desarrollo de un plan de acción, críticamente informado, para mejorar aquello que ya está ocurriendo). Cuando ya se sabe lo que pasa (se ha diagnosticado una situación) hay que decidir qué se va a hacer. En el plan de acción se estudiarán y establecerán prioridades en las necesidades, y se harán opciones entre las posibles alternativas.
3. La Acción (fase en la que reside la novedad). Actuación para poner el plan en práctica y la observación de sus efectos en el contexto en que tiene lugar. Es importante la formación de grupos de trabajo para llevar a cabo las actividades diseñadas y la adquisición de un carácter de lucha material, social y política por el logro de la mejora, siendo necesaria la negociación y el compromiso.

4. Reflexión en torno a los efectos como base para una nueva planificación. Será preciso un análisis crítico sobre los procesos, problemas y restricciones que se han manifestado y sobre los efectos lo que ayudara a valorar la acción desde lo previsto y deseable y a sugerir un nuevo plan.

Todas se integran en un proceso denominado “espiral autoreflexiva”

**6.2.2 Pasos de la Investigación – Acción.** Aunque la esencia de las etapas de la investigación-acción se ha mantenido desde que Lewin las planteó, cada estudio, dada sus particularidades, puede modificarlas.

Se compone de 8 momentos:

- a. Diseño general del proyecto.
- b. Identificación de un problema importante.
- c. Análisis del problema.
- d. Formulación de hipótesis provisionales
- e. Recolección de la información necesaria.
- f. Estructuración teórica de la información.
- g. Diseño e implementación de un plan de acción.
- h. Evaluación de la acción



## 6.3 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

**6.3.1 Taller investigativo.** Esta estrategia de recolección de datos es de vital importancia en una investigación de enfoque crítico-social y diseño participativo.

Esta permite la puesta en escena de las situaciones sociales objeto de abordaje en la investigación, de forma mancomunada. Esto es construido de forma colectiva.

El taller, “*explica Sandoval (1996: 127),<sup>27</sup> “no es solo una estrategia de recolección de información, sino también de análisis y de planeación”. Continúa diciendo que “la dinámica del taller se diferencia de los grupos focales en que el proceso avanza más allá del simple aporte de información, adentrándose entonces, a la identificación activa y analítica de líneas de acción que pueden transformar la situación objeto de análisis”.*

El taller investigativo comprende cuatro etapas, según propuesta de Sandoval (1997: 128):

1. Encuadre.
2. Diagnóstico.
3. Identificación-Valoración y Formulación de líneas de acción.
4. Estructuración y concertación del plan de trabajo.

---

<sup>27</sup> Carlos Arturo Sandoval Casilimas, Psicólogo de la Universidad Nacional de Colombia; Magíster en Desarrollo Educativo y Social de la Universidad Pedagógica Nacional y Doctor en Educación de la Nova University, Fort Lauderdale-Florida. actualmente ocupa el cargo de Jefe del Centro de Investigaciones Educativas y Pedagógicas, que ejerce desde el 22 de febrero de 2007. Entre 1987 y 1995 se desempeñó como Director Nacional de la Unidad de investigaciones del Centro Internacional de Educación y Desarrollo Humano CINDE; y como Jefe del Departamento de Investigación de la Subdirección de Servicios de la Caja de Compensación de Antioquia COMFAMA entre diciembre de 1995 y junio de 2000

Este instrumento de abordaje de la realidad social es llamado también Grupo de discusión, donde su concepción teórica y metodológica, está enraizada en el contexto de la tradición española y luego es retomada en Latinoamérica; entre los autores más representativos están Jesús Ibáñez<sup>28</sup>, Angel de Lucas y Alfonso Ortí, entre otros. El grupo de discusión es una “técnica de investigación social que (como la entrevista en profundidad y las historias de vida) trabaja con el habla.

En ella, lo que se dice –lo que alguien dice en determinadas condiciones de enunciación-, se asume como punto crítico en el que lo social se reproduce y cambia, como el objeto, en suma, de las ciencias sociales.

Elementos básicos de un grupo de discusión o taller investigativo, establecidos por Canales y Peinado (1998: 292):

1. Su existencia se reduce a la situación discursiva.
2. Se realiza efectivamente una tarea, por lo tanto, la razón de ser de su constitución es esta misma.
3. El grupo de discusión instauro un espacio de opinión grupal. Debido a los elementos anteriores se puede comprender mejor el hecho de que el grupo de discusión “no es equiparable a ninguna de sus modalidades próximas: no es una conversación grupal natural, no es un grupo de aprendizaje como terapia psicológica y, tampoco es un foro público”. Canales y Peinado (1998: 292).

Aunque en la práctica perfectamente pueda simular cualquiera de ellas. Su razón de ser está puesta en la discursividad de la realidad social objeto de estudio.

---

<sup>28</sup> **Jesús Ibáñez Alonso** (San Pedro del Romeral, Cantabria, 1928 – Ruán, Francia, 1992) fue un catedrático de sociología español. Su obra teórica se centró en la metodología sociológica cualitativa y el análisis de la sociedad de consumo.

Características de los talleres en el contexto de la Psicología:

- a. Es una posición para trabajar en pequeños grupos.
- b. La valoración de la participación de los propios sujetos en la responsabilidad de sus propios aprendizajes.
- c. La integración de las experiencias personales de cada participante en el proceso de enseñanza y de aprendizaje.
- d. El proceso de conocimiento es asumido por el grupo.
- e. El conocimiento generado tiene carácter operativo.
- f. El taller investigativo en psicología se constituye de esta forma en una vía regia para acceder a la población objeto de estudio y generar verdaderos procesos de participación.

**6.3.2 Observación.** Este instrumento de recolección de datos es uno de los primeros en ser utilizado por el investigador, puesto que, éste antes que todo, realiza un registro visual de la situación problemática; registro que le es de gran utilidad para el análisis y diseño operativo de la investigación. El acto mismo de observar, en el contexto de la investigación cualitativa y participativa, se puede entender como una labor que requiere una actitud más allá de la observación ingenua, actitud que todo investigador científico debe procurar; de esta forma Observar, con un sentido de indagación científica, implica focalizar la atención de manera intencional, sobre algunos segmentos de la realidad que se estudia, tratando de captar sus elementos constitutivos y la manera cómo interactúan entre sí, con el fin de reconstruir inductivamente la dinámica de la situación.

La observación puede ser de dos tipos: Directa participante e indirecta no participante.

La observación directa participante fue realizada en contacto directo con el fenómeno objeto la investigación.

- Entre los instrumentos de recolección de datos utilizados en la observación, que facilitaron el proceso de sistematización de experiencias fueron los siguientes:

Para no olvidar lo observado, se utilizó un registro especial.

**Cuadernos de Notas:** registrando un conjunto de informaciones, datos, expresiones y opiniones que puedan constituir información valiosa para la investigación.

Ejemplo de matriz utilizada <sup>29</sup>

<b>Lugar</b>	
<b>Fecha</b>	
<b>Observación</b>	<b>comentario</b>

**6.3.3 La Entrevista:** Es una conversación entre dos o más persona, dirigida por el entrevistador, con preguntas y respuestas, permite recoger informaciones (datos, opiniones, ideas, críticas) sobre temas y situaciones específicas.

---

<sup>29</sup> fuente libro de estrategias y técnicas de investigación cualitativa Alfonso Torres\_ UNAD).

Se realizó mediante conversaciones formales cara a cara, con el fin de obtener testimonios orales.

- Se utilizó entrevista Abierta: donde el entrevistador tuvo más amplitud para expresarse y así obtener información sobre determinado problema.

**6.3.4 La Encuesta.** Es una técnica de investigación en la cual se utilizan formularios destinados a un conjunto de personas. Los formularios son idénticos para todos. Contienen una serie de preguntas que responden por escrito en el mismo formulario.

Con la encuesta conseguimos especialmente datos cuantitativos acerca de un tema o problema, pero que pueden ser cotejados en un estudio cualitativo.

- Tienen preguntas con formulación fija.
- Las mismas preguntas para todos.
- Las preguntas tiene un orden fijo en el formulario.
- Las respuestas son registradas es espacios determinados del mismo formulario
- Se dirige sobre todo a la obtención de datos cuantitativos.

Son preguntas cerradas y semi-estructuradas

Para la encuesta se definieron las siguientes categorías de análisis.

**CATEGORIAS**

**SUBCATEGORIAS**

Ambientes de aprendizaje (aulas)

Espacio, Factores ambientales  
(calor, Iluminación, ruido).

Conflictos

Individuales, grupales, educativos

## 7. TRABAJO DE CAMPO

### 7.1 DESCRIPCIÓN, ANÁLISIS, INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN

*La experiencia de la práctica dirigida en este campo profesional*

El momento de llegada a la institución fue el día 1 de Marzo de 2010, en este día se tiene un primer encuentro con la institución y sus actores, Así mismo podemos conocer la demanda que requiere de una intervención profesional, en el transcurso de los días se realiza acercamiento con los aprendices del complejo Salomia y la Sede Alfonso López, Población: 2100 aprendices, mediante la realización de talleres en: trabajo en equipo, habilidades comunicativas, comprensión lectora, liderazgo, e inducciones, además de la participación en comités de evaluación y seguimiento.

Durante el proceso en la institución, la lectura de documentos hizo posible el conocer aspectos importantes de la institución como su misión, visión, objetivos institucionales, entre otros. Simultáneamente fue necesario indagar con los demás profesionales del equipo de bienestar al aprendiz y conocer la institución geográficamente para conocer cómo se encontraban ubicados los otros centros dentro del complejo lo que hizo necesario el realizar un recorrido por los ambientes de aprendizaje y los espacios de encuentro y descanso de los aprendices.

Para que finalmente se efectuara junto con los aprendices la construcción de una propuesta de diferentes estrategias para el mejoramiento y prevención de las problemáticas en la sede Alfonso López, de la misma manera se acompañó a los aprendices en la elaboración de tareas que se plantearon en este espacio.

En términos generales podría decirse que lo propuesto fue una inserción a los procesos que lideran los aprendices y sobre todo en temas donde se esté trabajando la Convivencia, a través de:

1. Acompañamiento a las Actividades que desde el espacio de Bienestar al Aprendiz se plantean
2. Apoyo a procesos puntuales
3. Observación participante a algunos de los procesos que como aprendices realizan.

Estos tres objetivos permitieron por un lado conocer sus prácticas interés de la investigación y por el otro apoyar y acompañar procesos que beneficien a los aprendices.

Es precisamente en este momento en el cual se propone que el ejercicio de la práctica dirigida debía ser un proceso más activo y facilitador de procesos; fue así como se propuso acompañar el proceso de construcción participativa de alternativas de convivencia que propicien ambientes de convivencia institucional, y construcción social en ambientes de aprendizaje reconocidos por el Sena.

## **7.2 ANALISIS COLECTIVO**

Teniendo claridad acerca de la propuesta, se elaboró un plan de acción coordinado y orientado a especificar acciones, objetivos, tiempos y responsabilidades; el cual se ha se caracterizado por ser flexible a las dinámicas de los aprendices de tal manera que en su desarrollo fuera posible involucrar nuevos aspectos y actores no previstos.



Definir el cómo lo vamos a hacer, estuvo atravesado por negociaciones en cuanto a los tiempos de los aprendices ya que se realizaría en horarios que no correspondían a sus clases, los cuales se caracterizan por ser limitados, debido a la realización de muchas actividades al mismo tiempo que están dentro de su proceso de formación. Es por ello que se hizo indispensable construir un cronograma que les permitiera ajustar sus actividades y de esta manera cumplir con los compromisos que representan la participación en el proyecto.

Las negociaciones y acuerdos permitieron establecer que el proceso de construcción debería llevarse a cabo una vez a la Semana, durante tres meses, en los que se abordarían temas como: Conflictos en los equipos de trabajo, Fuentes del conflicto, Como nacen, que repercusiones tiene, como se maneja, Que son las decisiones, Métodos para la resolución de conflictos, características de la mediación, perfil y funciones del mediador Capacidad limitada de la mente consiente, responsabilidad y solución de conflicto, Definición de un problema, que son objetivos, para que sirven, Áreas de intervención del mediador, etapas, técnicas de mediación, la entrevista y herramientas de mediación, técnicas de comunicación, técnicas de escucha activa, Diagnostico y estrategias de intervención.

### **7.3 DESCRIPCIÓN DEL TALLER INVESTIGATIVO**

Realizado en 4 pasos a continuación se mencionan

#### **PASO 1: Encuadre.**

**¿Qué?:** Proceso de investigación y capacitación

**¿Sobre qué?:** problemáticas que hacen Ambientes de aprendizaje conflictivos, capacitarlos en habilidad des para la resolución de conflictos, estrategias para mejorar la convivencia.

**¿Quién?:** Practicante de psicología, líderes de programas, aprendices de programas motivados por el proceso de participación.

**¿Cuándo?:** Segundo semestre del año 2010

**¿Dónde?:** Centro de Gestión Tecnológica de Servicios, Sede Alfonso López.

**¿Cómo?:** Proceso participativo y colaboración mutua entre los programas.

- **Técnicas cognitivos conductuales utilizadas para la formación y entrenamiento en el taller.**

*Técnicas Cognitivo Conductuales de Entrenamiento*

### ***Técnicas Conductuales***

1. Modelado e imitación
2. Representación
3. Reforzamiento

### ***Técnica Cognitiva***

1. Reestructuración cognitiva
2. Técnicas de relajación
3. Entrenamiento en resolución de problemas interpersonales.

### ***Técnicas de Control del Entorno.***

1. Clima de relación.

2. Actividades colaborativas.
3. Tutorías entre iguales.
4. Contexto facilitador y reforzante.

### **Objetivos del programa de capacitación e intervención**

Implementar un programa de capacitación en resolución de conflictos en los ambientes de aprendizaje *para contribuir al fortalecimiento de la convivencia en los Ambientes de Aprendizaje, del Centro de Gestión Tecnológica de Servicios del SENA.*

### **Objetivos específicos**

- Brindar a los aprendices, estrategias para solucionar los problemas cotidianos en los ambientes de aprendizaje.
- Debatir alternativas de solución a los conflictos de cotidianidad a través de un proceso de construcción social.
- Identificar y priorizar los conflictos más comunes, la formas como se resuelven y las instancias a las cuales acuden para darles solución.
- Entrenar y potenciar la habilidad para tomar decisiones y resolver problemas en los ambientes de aprendizaje y contexto social, mediante la realización de actividades prácticas que permitan desarrollar todos y cada uno de los elementos que componen dichas competencias personales.
- Que los aprendices aprendan a definir los problemas de forma clara y concreta.

- Conformar un programa integrado por los aprendices de la sede que lidere procesos de convivencia y asistencia permanente de los conflictos en los ambientes de aprendizaje.

Aquí se presenta las temáticas utilizadas en el taller de Resolución de conflicto dirigido a los aprendices del CGTS, sede Alfonso López. (Anexo guía de las temáticas trabajadas).

**No de participantes:**

Total: 27 al inicio\_ 15 finalizaron

Mas los líderes de programas que no harían parte del comité: 20

Total participantes en el proceso: 35

- Momento 1.

Todo inicia con un proceso de inscripción voluntaria de aprendices que quieran participar en el programa de Resolución de conflictos.

- Momento 2.

Luego de tener conformado el equipo de aprendices, se procede con una metodología dinámica, didáctica y creativa.

Duración: 3 meses

- Se construyeron las siguientes temáticas

Taller No 1: Definición y tipos de conflicto, Conflictos en los equipos de trabajo

Taller No 2: Fuentes del conflicto, Como nacen, que repercusiones tiene, como se maneja, Que son las decisiones.

Taller No 3: Métodos para la resolución de conflictos, características de la mediación, perfil y funciones del mediador, Capacidad limitada de la mente consiente, responsabilidad y solución de conflicto

Taller No 4: Definición de un problema, que son objetivos, para que sirven.

Taller No 5: Áreas de intervención del mediador, etapas, técnicas de mediación.

Taller No 6: ¿Cómo practicar y generalizar el proceso de toma de decisiones en la vida cotidiana?, La entrevista y herramientas de mediación, técnicas de comunicación.

Taller No 7: Plan de acción del proceso de mediadores en los ambientes de aprendizaje, definición y propósitos del plan de acción.

Resultado final: Herramientas teóricas, conformación y funciones de la red de convivencia

## **Pasó 2: Diagnóstico**

Durante el taller de investigación se establecieron estrategias como los llamados **GRUPOS DE DISCUSIÓN** donde participan los aprendices.

Participantes: 15 aprendices.

Se realizó en el proceso de capacitación en Resolución de conflictos, aquí se indagaba y profundizo en temas como:

Tema: conflictos recurrentes, estrategias de solución, actores del conflicto, actitudes frente al conflicto.

Desde aquí se substrajo una identificación de la problemática mediante, la jerarquización de las situaciones reales de los aprendices sede López,

### **Actividad**

- Árbol de problemas
- Muralla de priorización de problemas
- Árbol de objetivos

### **Pasó 3: Identificación-Valoración y Formulación de líneas de acción.**

Se analizaron las causas y se generó un plan de acción y expectativa hacia el futuro.

Se estableció las siguientes líneas de acción:

1. Elección o reelección de líderes de programas con el fin de crear compromiso con sus acciones y con la comunidad educativa.
2. Capacitación a los líderes elegidos y grupo de aprendices que participaron en el proceso de investigación en estrategias de resolución de conflictos.
3. Conformación de un grupo de mediadores para los conflictos que se presenten en la sede Alfonzo López.

4. Realización de normas de convivencia en los Ambientes de Aprendizaje y que estas sean visibles para todo el aprendiz
5. Conformación del comité de convivencia.

#### **Pasó 4: Estructurar y concertar el plan de trabajo**

1. Elección de líderes: Jornada de capacitación y elección

#### **Plan de trabajo**

##### **Problema**

Dificultad en el proceso de elección y funciones de los líderes de cada programa de la sede Alfonso López.

##### **PROPUESTA**

JORNADA DE SENSIBILIZACIÓN DEL LIDERAZGO SENA, Y PROCESO DE ELECCIÓN \_REELECCIÓN DE LOS LIDERES DE LOS PROGRAMAS DE FORMACIÓN DEL CENTRO DE GESTIÓN TECNOLÓGICA DE SERVICIOS (CGTS), SEDE ALFONZO LOPEZ.

##### **JUSTIFICACIÓN**

La siguiente propuesta efectuada por los integrantes del comité de convivencia, se realiza con el fin de indagar en cada programa las dificultades que han tenido los líderes y su grupo para la sana convivencia y una óptima comunicación, además de dar a conocer el programa de sistema de liderazgo y sus áreas de trabajo, de esta manera crear motivación y participación en cada una de las actividades.

Además en el proceso de capacitación y construcción de un diagnóstico de conflictos en el contexto educativo, realizado desde el taller de Resolución de conflictos, fue de prioridad abordar en primera instancia esta dificultad del liderazgo ejercido por los aprendices.

Finalmente la propuesta tiene el objetivo de concertar con los grupos la conformidad que existe del proceso de elección ya que hay líderes que han sido postulados y elegidos no por decisiones de todo el grupo, por ello la metodología será de sensibilización e información, e indagaremos en la conformidad del líder y del propio grupo, finalizando con la elección o reelección de líder con la respectiva acta de asamblea de aprendices.

### **Objetivos**

- Realizar un proceso de sensibilización mediante charlas de liderazgo en cada uno de los programas de formación del Centro de Gestión Tecnológica de Servicios (C.G.T.S), de la sede Alfonso López.
- Efectuar el proceso de elección y/o reelección de los líderes en cada programa de formación.
- Entregar base de datos actualizadas de los líderes de los programas de formación del Centro de Gestión Tecnológica de Servicios (C.G.T.S), sede Alfonso López.
- Realizar seguimiento por parte del comité, sobre el cumplimiento y conformidad del liderazgo de cada uno de los elegidos.



## **Metodología**

El comité de convivencia integrado por aprendices de la sede Alfonso López de los diferentes programas de formación, con la asesoría y supervisión de la psicóloga en práctica, organizarán un proceso de sensibilización de la siguiente manera:

- Saloneo
- Exposición por parte de los integrantes del comité de convivencia.
- Reflexión del liderazgo en la Sede Alfonso López.
- Testimonio de experiencias del ejercicio del Liderazgo en el Sena, a cargo de los Monitores de Liderazgo.
- Realización de la elección democrática del líder de cada programa de formación. (firmas de los asistentes en el listado de Asamblea).

Se realizará en toda una semana donde cada día se trabajarán con 6 grupos distribuidos así:

3 programas en la mañana

3 programas en la tarde.

Los integrantes del comité participaran en los horarios opuestos a sus clases de formación, organizados así:

3 integrantes para la jornada de la mañana y 3 integrantes para la tarde.

**FECHA DE EJECUCIÓN:** Del 8 al 12 de Noviembre de 2010.

- **PLAN DE TRABAJO No 2**

### **Problema**

Dificultades en la convivencia dentro de los ambientes de aprendizaje de la sede Alfonso López.

### **PROPUESTA**

Implementación de normas de convivencia dentro de los Ambientes de Aprendizaje.

### **METODOLOGIA**

El anterior planteamiento de normas de convivencia recopila las conductas básicas que demos realizar dentro de los ambientes de aprendizaje del CGTS Sena, complejo Salomia y sede Alfonso López.

Ante una necesidad clara de crear una herramienta pedagógica que debemos practicar diariamente tanto instructores como aprendices, para la prevención y resolución de conflictos de una manera justa y democrática.

Surge este plan interno de un grupo de líderes de la sede Alfonso López los cuales conformaron el comité de convivencia, donde dinamizaron este proceso con la participación de los aprendices y algunos instructores de la sede con el objetivo de mantener un ambiente de respeto y tolerancia entre todos.

### **NORMAS DE CONVIVENCIA**

1. Saludar aumenta nuestra buenas relaciones

2. Si ofendí. Pido disculpas
3. Decimos “por favor” y damos gracias.
4. Evitaremos los chismes y los comentarios mal intencionados
5. Mantendremos en todo momento un trato y vocabulario respetuoso
6. Los elementos que alteren los procesos académicos y actitudinales, como, ipod, mp3, revistas, celulares los dejare para los horarios de descanso.
7. No debemos permanecer fuera de los ambientes de aprendizaje por más del tiempo requerido.
8. Asistiré con el uniforme completo y el que corresponde.
9. Seré puntual y no interrumpiré injustificadamente las clases.
10. El desorden, el chiste y los comentarios serán dejados para el descanso.
11. Respetare a mis instructores y el personal de la institución.
12. Solicitare permiso justificado para retirarme del aula y la institución.
13. Cada actividad que implique dinero, deberá ser autorizada por la coordinación.
14. Las manifestaciones amorosas con mi pareja, las realizaré fuera de la institución.
15. Esperare el turno para hablar dentro de mi ambiente de aprendizaje.

16. Debo escuchar en silencio mientras otros hablan.
17. Participare activamente en las actividades de mi aula y de la institución.
18. Compromiso que establezco-compromiso que cumpliré
19. Trate a todos, como quisiera que me tratarán.
20. Seré cordial y cooperare con las actividades de grupo.
21. Debo respetar la propiedad de los demás.
22. Obedeceré las normas que se establezcan en la institución.

### **SUGERENCIA DE SANCIONES**

1. Expresión de desilusión por parte de sus compañeros e instructor
2. Perdida de privilegios: Cargos, actividades
3. Reflexión escrita sobre la conducta realizada
4. Establecer contacto con los padres.
5. Tareas extra sobre su conducta y exposición al grupo
6. Revisión con el comité disciplinario para establecer plan de mejoramiento.
7. Permanecer en la institución después de clases hasta terminar el trabajo asignado como sanción

Las siguientes pautas fueron realizadas mediante un proceso participativo, donde instructores y aprendices postularon comportamientos que se deberían de dar en cada uno de los Ambientes de aprendizaje, para esto se utilizó el siguiente formato para la debida consulta.

<b>Norma de Convivencia</b>	<b>Estudiante</b>	<b>Instructor</b>	<b>Sanción</b>	<b>Programa</b>

#### **7.4 ANÁLISIS DE LAS OBSERVACIONES REALIZADAS**

Las siguientes anotaciones fueron las observaciones reales que fueron anotadas en diferentes contexto y actividades, aunque es claro que este proceso se realiza durante todo el proceso hubieron situaciones de tiempo que no permitió la anotación sin embargo se aprecian en otras técnicas.

De aquí se establece una matriz Dofa de reconocimiento

<b>Lugar: Complejo Salomia</b> <b>Fechas: Agosto, Septiembre</b>	<b>Realización de Actividades formativas</b> <b>Talleres de trabajo en equipo.</b>
<p><b><u>Observación</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Grupos heterogéneos</li>   <li>-Grupos entre de 23 y 25 aprendices por Ambiente de aprendizaje.</li>   <li>-Ambientes de aprendizaje bien estructurados.</li>   <li>-Comportamiento adecuado y acorde a un establecimiento educativo.</li> <li>-no todos los instructores son flexibles para llevar procesos de capacitación extracurriculares.</li> <li>-Existen situaciones de conflicto con instructores.</li> <li>-Hay instructores con estructura pedagógica rígida, y poco actualizada.</li>   <li>-Dificultades de los aprendices para un buen trabajo en equipo.</li>   <li>-Actitudes de poder, competencia</li> </ul>	<p><b><u>Comentario</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Encuentro de múltiples experiencias, historias de vida, y expectativas.</li>   <li>-Existe una clara diferencia en el comportamiento de estos grupos pequeños con los grupos de la sede López, que son mayores o iguales de 30 aprendices por grupo, en Salomia el manejo de la disciplina y el aprendizaje, es evidente cuando se ven aprendices, proactivos, motivados y muestran respuesta a la enseñanza impartida.</li>   <li>-Habrán situaciones administrativas que determinan los Ambientes de aprendizaje para cada población de aprendices.</li>   <li>-Los aprendices cumplen sus horarios, vestimenta y su comportamiento dentro de los A. A es disciplinado.</li> <li>-Todo depende del proceso de formación la exigencia en tiempos y modalidad pedagógica en algunos exige toda la disponibilidad de tiempo.</li> <li>-El rol y la pérdida de autoridad ante el aprendiz, no le permite a los instructores corregirse ante ellos.</li> <li>-Ingresan aprendices con otros estudios, actualizados, que tan solo quieren profundizar en sus estudios y al contrastar con la pedagogía de algunos instructores, resultan conflictos entre ellos, siendo el aprendiz el conflictivo y el que no se adapta a la norma.</li>   <li>-Surgen conflictos para acordar horario, lugares y formas de trabajar.</li>   <li>-Creen que la competencia individual y hasta grupal genera éxito en el desarrollo de las actividades.</li> </ul>

<p><b>Lugar: Sede Alfonso López</b>  <b>Fechas: Septiembre 8,9, 10</b></p>	<p><b>Proceso de inscripción a talleres</b></p>
<p><b>Observación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-1100 aprendices en la sede</li> <li>-Poca motivación para participar en actividades extracurriculares</li> <li>-Los monitores son los más comprometidos con los procesos que se llevan a cabo en la sede.</li> <li>-instructores con poco interés de trabajar en el tema de resolución de conflictos.</li> <li>-Demasiado ruido fuera y dentro de los ambientes de aprendizaje</li> </ul>	<p><b>Comentario</b></p> <p>Grupos numerosos en Ambientes educativos pequeños.</p> <p>Hubo que insistir y dar prebendas para la participación en el taller.</p> <p>Tendrá que ver el apoyo monetario que le da la institución por sus actividades realizadas.</p> <p>-Será que no han vivido situaciones de conflicto en los Ambientes de Aprendizaje?.</p> <p>-La sede está en comodato con una escuela pública de niños entre 5 y 10 años del sector de López.</p> <p>-Finalmente se obtuvo una buena participación e inscripción para el proceso de capacitación.</p>

<p><b>Lugar: Sede Alfonso López</b>  <b>Fechas: Meses de septiembre y Noviembre</b></p>	<p><b>Proceso de capacitación en Resolución de conflictos</b></p>
<p style="text-align: center;"><b><u>OBSERVACIÓN</u></b></p> <p>Grupo heterogéneo</p> <p>-Suponen el conflicto como una problemática constante en sus ambientes de aprendizaje.</p> <p>-No ven el conflicto como estrategia para mejorar.</p> <p>-requieren de estrategias pedagógicas dinámicas y creativas para el proceso.</p> <p>-Aumenta la motivación después de haber presentado los objetivos y la metodología a utilizar.</p> <p>-difieren en que las situaciones de disciplina es debido al no cumplimiento en forma del reglamento estudiantil.</p> <p>-Surgen situaciones de conflicto, principalmente por el mal manejo de la situación por parte de los líderes.</p> <p>-La poca disponibilidad de tiempo de los aprendices, hizo la deserción de algunos para seguir con el proceso.</p> <p>-Los aprendices que siguieron el proceso, está sustentado en generar actividades de cambio.</p> <p>-La mala y poca comunicación de los líderes con su grupo es una evidencia de problemas en los Ambientes de aprendizaje.</p> <p>-El reglamento no es una herramienta útil para ejercer un buen comportamiento dentro de los ambientes de aprendizaje.</p>	<p style="text-align: center;"><b><u>COMENTARIO</u></b></p> <p>Diversidad de opiniones, expectativas, creencias, se obtuvo un aprendizaje significativo con cada uno de los participantes.</p> <p>-Numerosas dificultades de tipo intrapersonal y de contexto en los ambientes de aprendizaje.</p> <p>-Suponen que es algo que debe evitarse siempre o que no exista.</p> <p>-Por la monotonía de sus clases muchos decidieron participar para salir de la rutina.</p> <p>-Son jóvenes que les gusta aprender cosas diferentes, y más aún cuando tienen que ver con aspectos de su vida que pueden mejorar.</p> <p>-No están cumpliendo el reglamento como debe de ser, que hasta los mismos estudiantes están exigiendo que lo hagan?</p> <p>-Son los líderes la voz del estudiantado, o el nombramiento no voluntario sin compromiso ni motivación para trabajar por el grupo?.</p> <p>-El horario asignado para el proceso fue ocupado por muchos instructores para adelantar procesos formativos.</p>



<p>-Muchos grupos se forman por la similitud de sus gustos, y expectativas personales.</p> <p>-Los instructores tienden a cometer situaciones de estereotipos o etiquetar a los aprendices por una acción realizada.</p> <p>-Existe recelo por parte de los instructores para que otro profesional trabaje las situaciones conflictivas en la sede López.</p> <p>-Existe recelo por parte de los aprendices de la sede López, hacia el complejo salomia, ya que sus situaciones de disciplina, metodología y estructura son diferentes.</p> <p>-Las riñas, y discusiones son estrategias más utilizadas para resolver las situaciones problemáticas que se presentan.</p> <p>- La reflexión sobre las situaciones que se dan en los A.A, crean en ellos un mejor trabajo cooperativo.</p>	<p>-Su motivación principal es crear el comité de convivencia y que sea reconocido por Bienestar al aprendiz, para que sea tomado en cuenta en los procesos de seguimiento y evaluación.</p> <p>-Al no llevar procesos de información de las actividades y situaciones que suceden en la sede López y complejo salomia, se siente excluidos y poco sentido de pertenencia para trabajar y participar de las actividades que programan.</p> <p>-Tampoco es utilizado por los instructores, la desinformación crea inconvenientes entre instructores y aprendices que no permite la adecuada formación disciplinaria.</p> <p>Estos grupos son los que trabajan arduamente y se preocupan por cada una de las situaciones que viven a diario, participan como líderes, monitores, aunque no son amigos, la permanencia constante en estos proceso trajo consigo amistades, sin tener diferencias de nivel socioeconómico o edad que es lo más prevalente en este contexto.</p> <p>-No ven la oportunidad en que el aprendiz puede cambiar, o incluirlo en ciertas situaciones puede ser una alternativa para el desarrollo de otras habilidades.</p> <p>-Los instructores del área de ética, no ven la posibilidad de otro punto de vista para el manejo de ciertas situaciones conflictivas en la sede, promueven manejos más drásticos y muy convencionales que crean en el</p>
---	--

	<p>aprendiz subordinación, agresividad y poca motivación en el proceso.</p> <p>-Muchos colocan de ejemplo al complejo salomia, por el cumplimiento debido del reglamento por parte de los instructores hasta del comportamiento de los aprendices del complejo.</p> <p>-Las sanciones son la única estrategia utilizada para minorar las situaciones de conflicto.</p> <p>-El acercamiento y el identificar en conjunto expectativas de trabajo similares crean en ellos mejor relación y motivación para trabajar para lograr mejorar la convivencia en los ambiente de aprendizaje, además de saber que será idea y producto de ellos.</p>
--	--

## 7.5 MATRIZ DOFA DE RECONOCIMIENTO

<p style="text-align: center;"><b>DEBILIDADES</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. No hay profesional de psicología para la orientación psicología en los aprendices de la Sede.</li> <li>2. Los instructores no prestan atención a los conflictos entre estudiantes.</li> <li>3. La coordinadora no se presenta a los comités de evaluación y seguimiento</li> <li>4. Los instructores no conocen el reglamento estudiantil</li> <li>5. En la sede López no se cumple el reglamento como en Salomia.</li> <li>6. El establecimiento educativo es muy ruidoso</li> <li>7. Los aprendices no cumplen el reglamento.</li> <li>8. Algunos instructores no manejan un buen trato con los aprendices.</li> <li>9. Los líderes de programas no trabajan en equipo con los demás del grupo.</li> <li>10. En los ambientes de aprendizaje la convivencia es negativa.</li> <li>11. No hay personal profesional para el apoyo y seguimiento de las problemáticas que aquejan a los aprendices.</li> </ol>	<p style="text-align: center;"><b>OPORTUNIDADES</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Un pequeño grupo de monitores que desean lideran procesos de cambio.</li> <li>2. Apoyo de la oficina de bienestar para las nuevas ideas de convivencia de los aprendices.</li> <li>3. Un programa Nacional llamado Sistema de liderazgo que apoya la creación de un programa en capacitación de Resolución de conflictos.</li> </ol>
<p style="text-align: center;"><b>FORTALEZAS</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aprendices lideres con iniciativa de cambio.</li> <li>2. Instructores que apoyan la creación de estos programa en los aprendices.</li> <li>3. Espacios para el proceso de capacitación.</li> <li>4. Reconocimiento de la necesidad de intervención en diferentes problemáticas.</li> </ol>	<p style="text-align: center;"><b>AMENAZAS</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Instructores que no permitan la destinación de tiempo para dedicarle al programa.</li> <li>2. Disponibilidad de tiempo de los aprendices por la carga académica.</li> </ol>

## 7.6 ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA

**Muestra:** 100 Aprendices vinculados actualmente en los diferentes programas de formación, de oferta regular del Centro de Gestión Tecnológica de Servicios Complejo Salomia.

**Rango:** Aprendices entre los 18 y 30 años, vinculados hace 6 meses en el proceso de formación.

**Objetivo:** Identificar en los aprendices del CGTS, la percepción de los conflictos en los ambientes de aprendizaje, además de promover propuestas para mejorar la convivencia en los A.A, de la sede Alfonso López.

### 7.6.1 Formato de entrevista

#### Percepción General del Proceso

- a. Como se ha sentido en el proceso de formación
- b. Que dificultades ha percibido
- c. Sugerencias o recomendaciones plantearía para mejorar.
- d. Menciona una situación positiva, que hayas tenido dentro en tu ambiente de aprendizaje con tus compañeros e instructor.
- e. Menciona una situación Negativa, que hayas tenido dentro en tu ambiente de aprendizaje con tus compañeros e instructor.

- f. Cuáles serían las tres reglas más importantes que aplicarías en tu ambiente de aprendizaje para un ambiente de convivencia, tolerancia y aprendizaje afectivo?.
- g. En cuanto al tratamiento cualitativo de las entrevistas debemos señalar que estas fueron en secciones individuales y grupales, cada una tomó entre 15 y 23 minutos.

Adicionalmente se tomó notas aclaratorias y resaltó algunas frases textuales para mantener la conducción de la misma.

**1. Dificultades de los aprendices en su proceso de aprendizaje, desde su percepción personal.**

<b>Dificultades personales que requieren el apoyo psicológico al aprendiz</b>	<b>No total</b>	<b>%</b>
total general	100	%
convivencia familiar	16	0,16%
autocontrol	9	0,09%
Depresión	2	0,02%
Timidez	35	0,35%
Liderazgo	4	0,04%
motivación	6	0,06%
trabajo en equipo	14	0,14%
habilidades sociales	14	0,14%

## 2. Percepción General del Proceso

<p>1. Como se ha sentido en el proceso de formación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Bien</li> <li>-Satisfecha los instructores son claros.</li> <li>-Inconforme ya que no hemos visto algunas competencias.</li> <li>-Muy inconforme por falta de muchas competencias académicas.</li> <li>-Con dificultad para practicar lo aprendido ya que la sede no cuenta con espacios.</li> <li>-Bien con el programa de formación, pero inconforme con mi grupo de compañeros ya que hay muchas discusiones.</li> <li>-Existe una baja calidad en el proceso de formación.</li> </ul>
<p>2. Que dificultades ha percibido</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Los instructores no son los suficientemente aptos para el programa, no hay compromiso con los aprendices, son muy flexibles, no cumplen horarios, ni cronogramas.</li> <li>-Irrespeto por los instructores ya que se dan sugerencias pero ellos lo toman a mal ocasionando falta de educación por parte de ellos.</li> <li>-Cambio de instructores y temas dejados a medias.</li> <li>-No hay buena comunicación, no se cumple el reglamento, y no existen normas de convivencia tanto de los aprendices como de los instructores.</li> <li>-Aprendices groseros, e instructores que se igualan con aprendices.</li> </ul>
<p>3. Sugerencias o recomendaciones plantearía para mejorar.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Implementación efectiva del reglamento para aprendices e instructores.</li> <li>-Mejorar la comunicación interna, mejorar la educación en cultura ciudadana.</li> <li>-Que las sugerencias y las propuestas de los aprendices sean tomadas en cuenta y no se tomen decisiones con solo los instructores los cuales muchos de ellos no saben manejar los conflictos que se presentan en los ambientes de aprendizaje.</li> <li>-Que haya un seguimiento constante a los instructores.</li> <li>-Que hayan reglas de convivencia para mejorar los conflictos.</li> </ul>

## 7.7 ANÁLISIS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN ENCUESTA

**Muestra:** 100 Aprendices vinculados actualmente en los diferentes programas de formación, de oferta regular del Centro de Gestión Tecnológica de Servicios Complejo Salomia.

**Rango:** Aprendices entre los 18 y 30 años, vinculados hace 6 meses en el proceso de formación.

**Numero de ítem:** 29

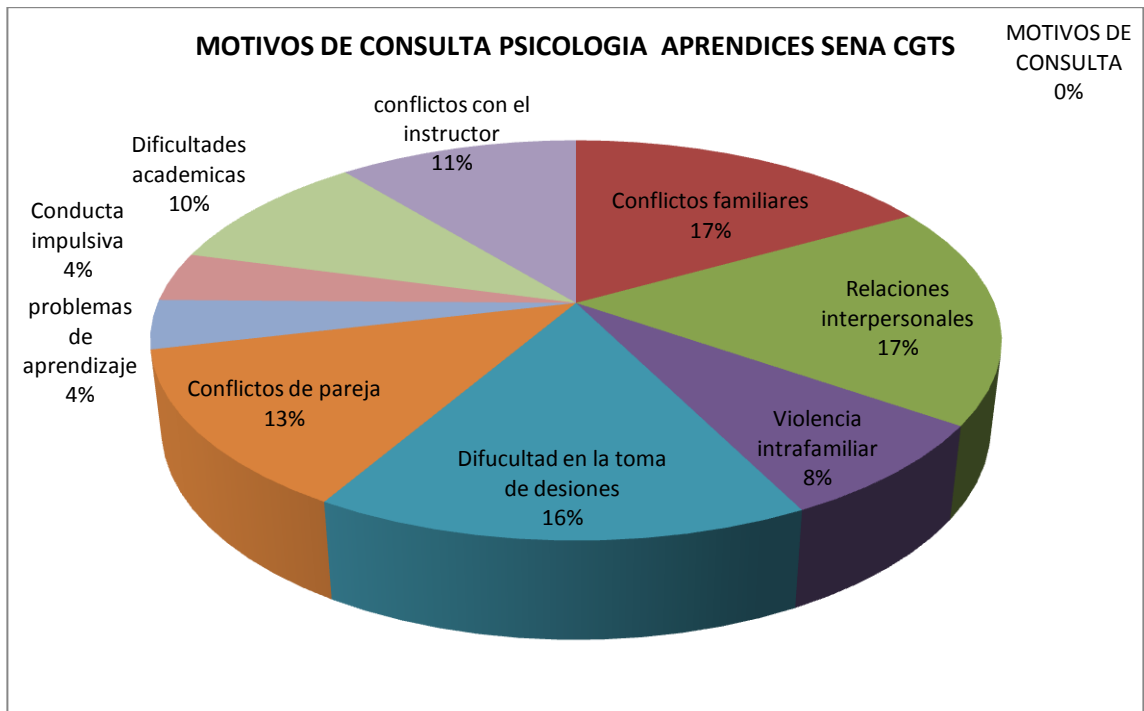
**Objetivo:** con el fin de identificar las condiciones ambientales y sociales que intervienen en la convivencia y el aprendizaje en los ambientes de aprendizaje del Centro de Gestión Tecnológica de Servicios (CGTS), complejo salomia y sede Alfonso López.

**Anexo.** Formato de encuesta.

**Tabla 1. Descripción de los sujetos de estudio**

No de aprendices	edades	Programa
18	19-25	Tecno. Gestión administrativa
17	18-30	Tecnólogo gestión logística
6	27-32	Técnico en manos y Pies
10	16-26	Técnico en operaciones comerciales
16	19-25	Técnico en administración documental
10	19-24	Tecno. Profesional Admi. En salud.
10	18-32	Gestión de mercados.
8	18-31	Enfermería
5	21-32	Contabilidad y finanzas

## Consultas más frecuentes



La siguiente tabla nos muestra un promedio de los motivos de consulta psicológica del periodo Abril-Agosto del presente año de los aprendices del Centro de Gestión Tecnológica de Servicios (C.G.T.S), de lo anterior se llega a la conclusión de:

- 16% Dificultad en toma de decisiones
- 13% Conflictos de pareja
- 17% Conflictos familiares
- 17% Relaciones interpersonales
- 8% Violencia intrafamiliar.
- 11% Conflictos con el instructor

Las siguientes consultas son realizadas por la profesional de psicología del Sena Centro de Gestión Tecnológica de Servicios y la practicante de Psicología.



En un 82% la consulta constante está relacionada con conflictos y en su dificultad para resolverlos desde diferentes contextos (académico, familiar, de pareja y colectivo).

Lo que tiene que ver con conflictos familiares y de pareja son aquellas situaciones de maltrato, violencia en que muchos de los aprendices se ven inmersos por factores, económicos, de comunicación, de aceptación de diferencias etc, y que recurren a la atención psicológica para la búsqueda de alternativas de solución.

Las consultas por, relaciones interpersonales son aquellas dificultades con su grupo o equipo de trabajo, donde las diferencias y la comunicación entre ellos hacen frente a las constantes discusiones y dificultades para trabajar juntos; Y los conflictos con el instructor hacen referencia a la dificultad para adaptarse a la metodología que tiene cada uno entre algunos el encuentro con la norma que imponen algunos.

Por lo anterior vemos una serie de motivos de consulta y que todas están encasilladas al tema de Conflicto; Otras de las consultas se puede inferir que son consecuencias de las múltiples dificultades en que se enfrentan los

Aprendices para tomar asertivamente decisiones en su medio social, educativo y familiar, entre ellas (ansiedad, depresión, baja autoestima, timidez etc) que son unos de los tantos motivos de consulta de los aprendices del SENA Centro de Gestión Tecnológica de Servicios.

**Grado de dificultad conductual y actitudinal en los aprendices del Centro Gestión Tecnológica de Servicios (C.G.T.S).**



<b>AUTOCONOCIMIENTO</b>	<b>67</b>
<b>AUTOREGULACIÓN</b>	<b>65,2</b>
<b>EMPATIA</b>	<b>60,4</b>
<b>HABILIDADES SOCIALES</b>	<b>39,3</b>

Baja intervención desde el tema de Inteligencia emocional del aprendiz.

29% **AUTOCONOCIMIENTO**: Reconoce sus dificultades y fortalezas y se preocupa por mejorar en aquellos aspectos que requieren cambio, identificar sus estados de ánimo y las consecuencias que estos pueden tener en su comportamiento.

28%**AUTOREGULACIÓN**: Los aprendices Controlan sus impulsos y tiene un autodominio emocional, evita tener situaciones conflictivas, mantiene la calma en momentos difíciles.

26% **EMPATIA**: Tienen confianza en sí mismo, saben escuchar y darse a entender hacia los demás, tienen cualidades de amigo y de ser sociables reconocen en el otro sus conflictos y los estados de ánimo, son solidarios con su grupo y con los demás.

17% existe dificultad en los aprendices en el dominio de las habilidades de comunicación, diferencias grupales y estrechas relaciones con el grupo de trabajo. Se le dificulta a los aprendices la expresión oral a nivel grupal, la toma de decisiones y la resolución de conflictos son variables para tomar en cuenta ya que estas dificultades reiteran sus miedos e inseguridades causando además desmotivación profesional y personal, que a nivel grupal afecta en la forma de resolver las diferencias y conflictos en el grupo.

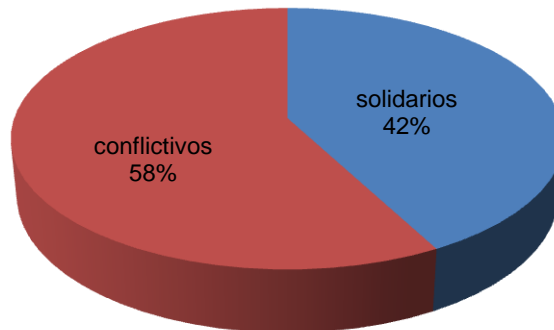
**Preguntas abiertas y cerradas de identificación de los factores que intervienen en la convivencia y en el aprendizaje en los ambientes de aprendizaje.**



Lo anterior es una serie de dificultades y actividades positivas que se presentan en los ambientes de aprendizaje dentro de sus procesos de formación, sin embargo aunque hay situaciones que permiten en el aprendiz la expresión de ideas (17%), comunicación (15%), la capacidad creadora y dialogo (15%), existen otras dificultades que genera malestar en los aprendes y son unas de las consultas clínicas más frecuente como es el Stres y conflicto el cual está en un 20% de

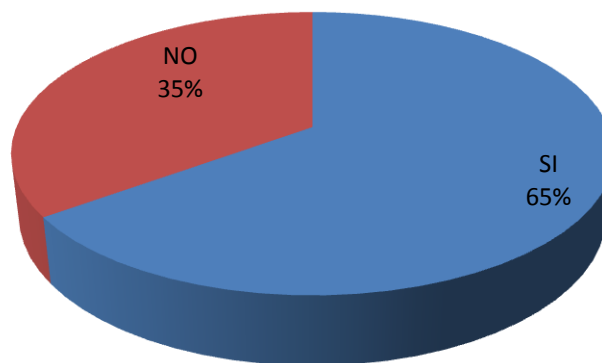
prevalencia, 13% conflicto con instructores y 6% discusiones entre aprendices e instructores.

Como percibes a la mayoría de los estudiantes ?

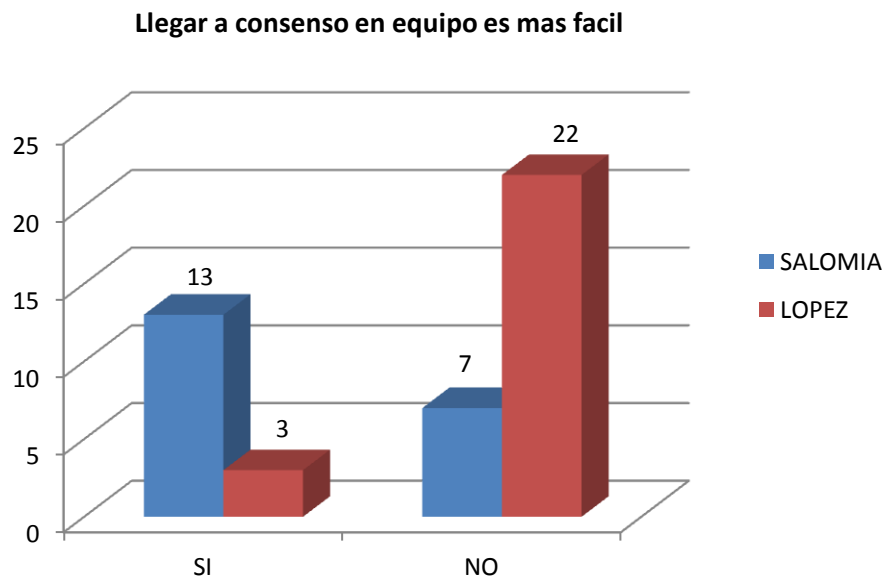


Cabe decir que las opiniones están divididas con una diferencia muy mínima, este aspecto dentro de los aprendices se reforzó indagando en ellos, donde muchos de explicaban que todo va de acuerdo a las actividades que realizan y al contexto en que se encuentran ya que existen situaciones donde muchos están de acuerdo para lograr dicha acción, pero durante el proceso surgen ambivalencias que generan desacuerdos, poco apoyo y una reiterada discusión entre compañeros.

Hay situaciones entre mis compañeros que me generan malestar y tensión

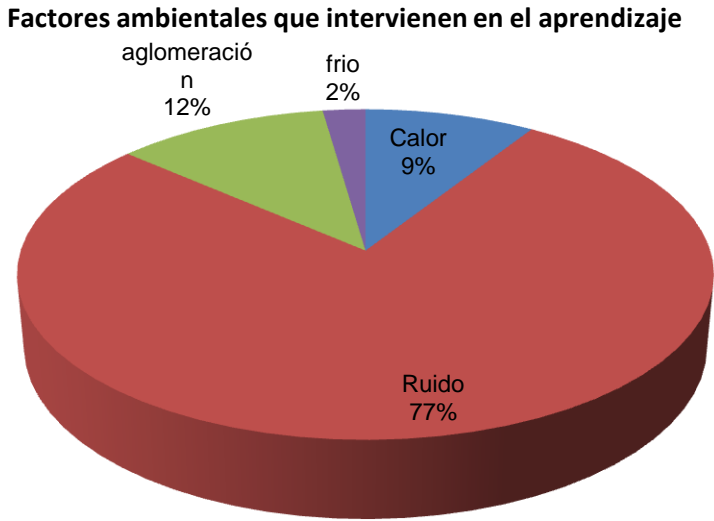
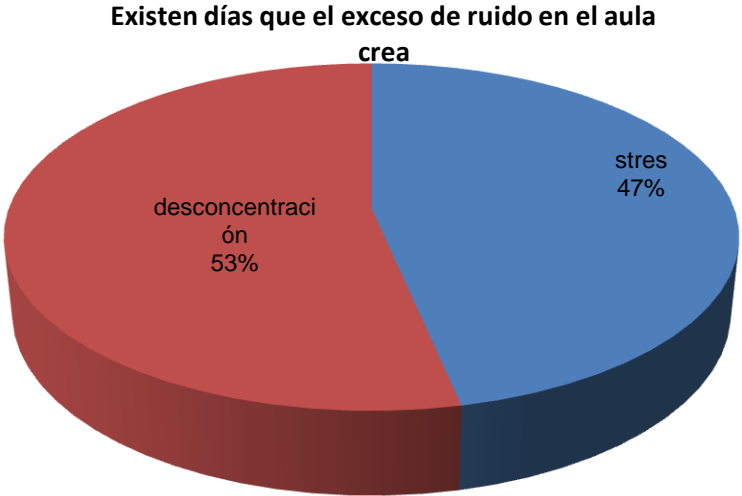


Comparada con la respuesta anterior, da más claridad en la existencia de conflictos entre equipos de trabajos y sus iguales, siendo congruente con las respuestas dadas por los aprendices.



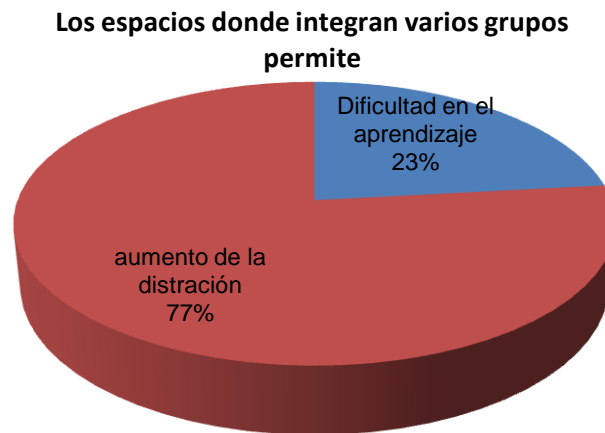
De acuerdo a las tablas anteriores y a esta pregunta vemos como se refleja los conflictos individuales o entre pares a los equipos de trabajo donde en salomia la dificultad es poca pero existe, en la sede Alfonso López si hay una mayor tendencia a los conflictos para la toma de decisiones en grupo.

**Investigación del espacio educativo entendido como Ambiente de aprendizaje, Factores ambientales que inciden en la generación de conflicto.**



Por ser un espacio compartido con niños de preescolar el Ruido es una de las dificultades más grande con que cuenta la Sede Alfonso López, donde los

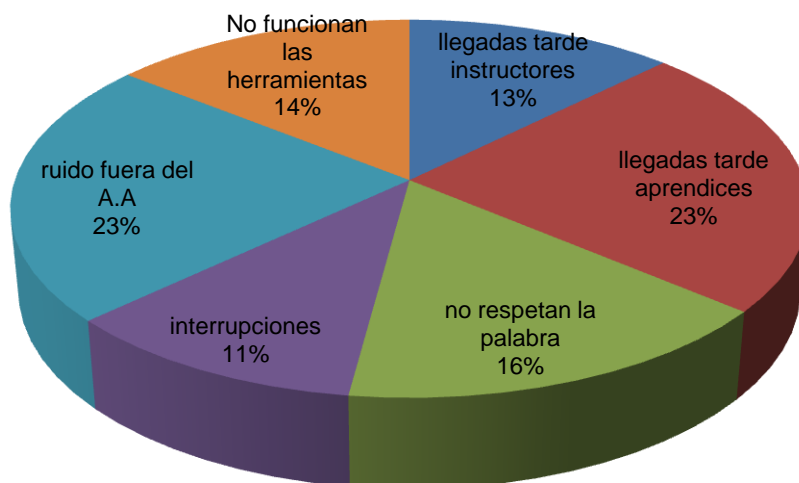
aprendices acostumbrados a los gritos, risas, llantos de los niños, crean en ellos dificultades de atención, y escucha en su proceso de formación.



La sede Alfonso López, por ser una sede compartida con niños de preescolar, los espacios para los aprendices son limitados, sin embargo el aumento de aprendices trimestral se hace evidente cuando muchos de los grupos tienen que compartir sus aulas con otros, Esta dificultad también se evidencia en el complejo Salomia donde es llamado Aula Integradora, reúnen dos grupos que algunas veces tiende a ser del mismo programa de formación, pero en otras circunstancias son completamente diferente, esto hace que el proceso de enseñanza y aprendizaje de los aprendices generen los anteriores resultados.

*Aunque es una dificultad evidenciada por los instructores y personal directivo, las respuestas han sido pocas, entre las soluciones dadas son, adaptación a la metodología de Ambientes de Aprendizaje, y compartir el aula con grupos del mismo proceso de formación.*

### Situaciones que interrumpen el aprendizaje

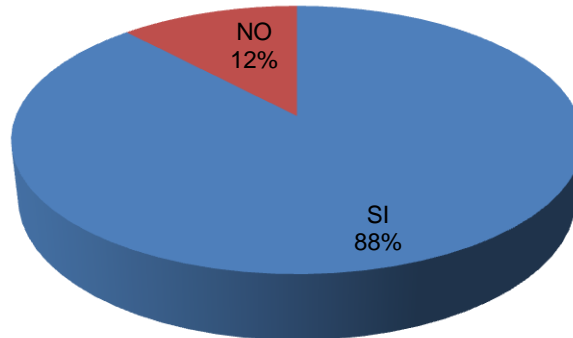


En este punto de la encuesta se indagó entre los aprendices y exponen ellos que todo esto es una clara dificultad para hacer cumplir o desconocimiento del reglamento estudiantil tanto instructores como aprendices, excepto por el 14% de las herramientas pedagógicas y el 23% de Ruido. Que unido a todo esto diariamente existen discusiones, confrontaciones, y malestar entre la comunidad educativa. (Aprendices Sede Alfonso López).

Hacen referencia al complejo Salomia donde la aplicación del reglamento es diferente y más exigente permitiendo en los aprendices una mejor convivencia en los ambientes de aprendizaje.

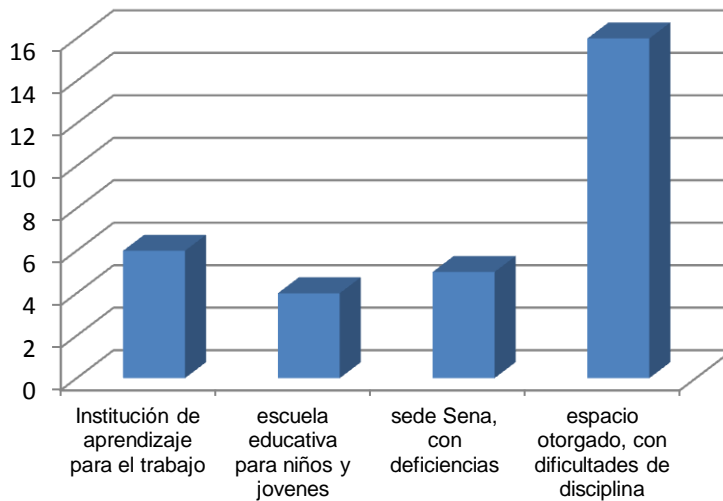


**Debería de haber mas exigencia en la disciplina en la sede Lopez para la formación integral**



Esta es una clara respuesta a la pregunta anterior, donde ellos mismo exigen la norma para un buen comportamiento estudiantil y un mejor ambiente de convivencia.

**La sede de Lopez la considero**



La siguiente pregunta se realizó con el fin de indagar la percepción que tiene el aprendiz Sena de la sede Alfonso López de su establecimiento educativo, es evidente que los aprendices debido al contexto no identifican claramente su espacio como institución de aprendizaje para el trabajo como lo es el complejo salomía. Por lo tanto se deducen muchas de las actitudes y comportamiento de los aprendices frente a sus instructores, compañeros y el mismo proceso de formación. Y es aquí donde parten muchas de las falencias administrativas y cumplimiento de la misión y objetivos del Sena.

## 8. ANALISIS DE LA INFORMACIÓN

Los aprendices, jóvenes, adultos, mujeres, hombres cada uno con una historia de vida que contar. Y es aquí donde mi proceso de investigación tuvo un contacto más cercano con la población, donde fue necesario compartir, y vivir con ellos ciertas experiencias que se daban dentro de la institución, entre ellas actividades culturales, evaluaciones, orientaciones individuales, apoyo en la generación de proyectos entre otras, donde vemos a los aprendices mostrar su nivel de solidaridad, liderazgo, y el contraste con su proyecto de vida.

Estas y otras más permitieron obtener un claro conocimiento para mi investigación “Influencias sociales y ambientales que inciden en la formación de conflictos y dificultades de convivencia en los aprendices, dentro de los ambientes de aprendizaje del Sena, Centro de Gestión Tecnológica de servicios, sede Alfonso López Cali” donde se formularon ciertos interrogantes entre ellas ¿Cuáles conflictos y dónde ?, y no porque nos los hubiera, al contrario eran muchos caminos sin saber por dónde empezar, conflictos familiares, personales, interpersonales, educativos, sociales, etc.

Para esto tome como punto de partida considerar que las perturbaciones en el manejo de las normas y/o conductas conflictivas de los jóvenes vienen a constituir una modalidad de expresión en un contexto familiar y social particular, en este caso en los ambientes de aprendizaje del contexto educativo Sena.

Al parecer, el hecho de que el joven acceda a cometer una transgresión se fundamenta en las primeras relaciones que estableció con sus figuras parentales, la forma como éstas lo han significado y la representación que él ha hecho de sí mismo y de estas relaciones, es decir su compartimiento está ligado a sus primeras relaciones y estas son las familiares padre, madre, hermanos, abuelos.

Para llegar a esta conclusión fue necesario un proceso de recolección de datos durante un periodo de 9 meses escuchando, compartiendo y socializando con cada uno de los aprendices con quien tuve la oportunidad de trabajar, además el proceso de intervención que se basó en una construcción participativa para la resolución de conflictos que se tuvo con la sede Alfonso López, fue aún más amplio ya que muchos de ellos expusieron sus conflictos principalmente desde su contexto familiar y que sería muchos de esos comportamientos los que trasladaban a sus ambientes de aprendizaje.

Muchos de los conflicto inician cuando el joven experimenta relaciones ambivalentes de los padres hacia él: se mueven entre darle amor y agredirlo, cuidado obsesivo y/o abandono, castigos fuertes, “poca atención” “límites/Libertad” “trabajar/estudiar” o cuando está centrada en sus relaciones de pareja: “apego, maltrato, cargas laborales, economía, poco apoyo etc.”.

Desde esta perspectiva, se considera que la manera como el Aprendiz se relaciona con el medio que lo rodea depende del tipo de relaciones establecidas con las figuras significativas que se constituyen la base de las relaciones sociales posteriores.

Desde el punto de vista en Ambientes de Aprendizaje, la situación está en entender que muchos de los aprendices llegan a los ambientes con una carga cognitiva y emocional y que manejar situaciones complejas para algunos es difícil o toman actitudes incorrectas.

Sin embargo es de resaltar que la metodología que tiene el Sena donde tratan a los estudiantes como jóvenes con la capacidad de desarrollar su potencial a cualquier edad, y que la prioridad es, que cada uno de ellos descubran su liderazgo, sus habilidades, el aprendizaje para trabajar en equipo son competencias esenciales para la integración social, y laboral en una sociedad

globalizada como la nuestra, que sustentan en el aprendizaje su realización personal y la inclusión social en el contexto personal y profesional.

En los aprendices se logró identificar que muchos de ellos tienen dificultades para lograr aceptación interpersonal, expresar malestares, simbolizar sus demandas, y acceder a espacios de aprendizaje y desarrollo, todo esto los conduce a prácticas individuales o grupales que lindan con él, aislamiento, agresividad, desmotivación etc., todo esto le permite satisfacer sus necesidades pero impide a su vez al grupo poder cumplir las suyas presentándose el conflicto, por lo tanto es necesario establecer un clima donde las necesidades del individuo, grupo e instructor se puedan satisfacer con un mínimo de conflicto.

Probablemente muchos de estos comportamientos puede ser una búsqueda a la falta de respuestas institucionales de apoyo, de colaboración y que hacen parte de la construcción de identidad de los aprendices.

En un contexto como es el educativo permite en ellos esa libertad de ensayar diversas modalidades de búsqueda de sentido, de confrontarse con su realidad, de liberar o reprimir cada uno de sus conflictos, y como consecuencia la aparición de dificultades interpersonales, académicas, interpersonales o en cambio su identificación, y el encuentro consigo mismo donde en medio de sus dificultades se dan al descubrimiento de habilidades personales que a su vez son estrategias de apoyo para el cambio y fortalecimiento del joven hombre o mujer que quieren ser.

Otro punto importante fue la observación de las formas de relación que instauran los Instructores con los aprendices, muestran que algunas de las relaciones se establecen bajo la permisividad y/o complicidad, el asistencialismo, que son formas que impiden exigir al joven situarse con una responsabilidad por sí mismo, pues las situaciones enumeradas sólo facilitan sentimientos de malestar y de

incapacidad, manteniendo un círculo en el cual los otros son considerados responsables de los conflictos y problemas.

Y desde los ambientes de aprendizaje, hablando como estructura, la proximidad de los aprendices junto con los niños que estudian primaria en la misma sede en que reciben su proceso de formación del Sena, resulta una fuente distracción por el ruido producido, además las conversaciones en los pasillos que se alcanza a escuchar distrae más que el ruido relacionado con el trabajo académico.

Otra situación presentada, son los espacios amplios utilizados para agrupar 2 o 3 grupos de formación, que permiten la distracción y el poco entendimiento de las clases, otras condiciones ambientales como es el calor muestra a los estudiantes inquietos durante los procesos, todo estos factores crean en los aprendices estados de ansiedad, estrés y desmotivación académica que llegan al poco entendimiento del proceso o estados emocionales ambivalente Ej. Quiero estudiar- Pero me da pereza, Quiero estudiar- Pero no me puedo concentrar.

Finalmente, quiero decir que no siempre los adultos hemos considerado a los jóvenes como un problema, por esta razón la metodología trabajada fue considerar el conflicto como una oportunidad para ellos de generar ideas, para agruparse, para que cada uno desde su estilo ejerza su liderazgo para la resolución de conflictos académicos, familiares o sociales, de esta manera aquellos que llegaron con una actitud pasiva, se confrontaron con un sin número de habilidades e ideas que podían ejercer a nivel individual pero con más confianza a nivel grupal, creando estrategias para el afrontamiento de sus conflictos diarios.

Una de las recomendaciones y que junto con los aprendices también identificamos es que tanto aprendices como instructores deben ejercer habilidades de organización y factores preventivos de los problemas de disciplina en las clases.

Los aprendices señalaron que los instructores deben ser más estrictos en el cumplimiento del reglamento tanto para los aprendices como instructores y que sea de manera imparcial, además el de tener clases más estructuradas, instructores que establezcan normas y sus consecuencias con claridad, seguir con los procesos de división en pequeños grupos de trabajo, pero lo más importante que sean también mediadores y ejerzan procesos de diálogo y seguir las fases para una asertiva resolución de conflictos, todo esto puede contribuir a que los aprendices muestren comportamientos adecuados o por lo menos se minimice los conflictos en los ambientes de aprendizaje.

- *¿El comportamiento individual está siendo opacado para seguir influencias grupales que generan conflictos o cambios positivos en los ambientes de aprendizaje?*

Si bien es cierto desde el inicio la metodología tiene por condición trabajar en equipo, cada quien escoge sus compañeros, teniendo en cuenta que aún no se conocen, por lo tanto en primera instancia este proceso se hace fácil y llevadero, sin embargo aquí, con el transcurso del tiempo se empieza a evidenciar condiciones individuales, diferentes gustos, formas de trabajar, diferentes prioridades que cada uno le da a la realización de sus trabajo, actividades educativas, Al no conocerse, ser tantos, y entender que cada quien tiene sus diferencias y estilos, hace que no estén al tanto de los problemas o asuntos personales que cada uno tiene, permitiendo a que en diferentes contextos y actividades no se logre una comunicación fluida, arman subgrupos de acuerdo a amistades anteriores, o complicidades, creándose nuevas conductas que si son influencias por otros pero por sus semejanzas individuales, de esta manera se crean grupos de amigos que han visto que su comportamiento es positivo o a su manera de ver para otros es negativo pero que corresponde a su estilo particular.

- ¿Son los Ambientes de aprendizaje un espacio que posibilita la resolución de conflictos, o la formación de los mismos?

Partiendo de ahí, en el Sena sede Alfonso López, se evidencia este tipo de situación nos encontramos con grupos donde los aprendices tienen una actitud positiva, los conflictos existen pero tienen la iniciativa de generar cambio o buscar estrategias de solución, todo dado a que cada uno es influenciado por el otro para la toma de decisiones y el apoyo mutuo, esto se evidencia claramente en grupos donde todos están de acuerdo con el líder de grupo, y donde el mismo ejerce un liderazgo positivo de trabajo en equipo y de buena comunicación.

Contrario a esto hubieron grupos donde empezando con el Líder, conflictivo, intransigente, y hasta agresivo, se torna un grupo con una influencia de desmotivación, de desagrado y de poca motivación para trabajar en equipo, riñas entre compañeros y los mismo instructores. Pero que todos ellos en otros entornos educativos su desarrollo personal sea el más creativo, propositivo. (Evidencia de trabajo en equipo en actividades culturales, deportivas y académicas)

Por lo tanto es claro decir que el comportamiento, el ambiente, y los factores personales/cognitivos son importantes para entender el desarrollo de cada uno, ya que interactúan recíprocamente, el comportamiento de cada uno de los aprendices modifica el ambiente estudiantil, y muchos de los factores personales/cognitivos entre ellos la autoestima, depresión, la ansiedad, stress, ansiedad, creatividad, dinamismo, influyen sobre el comportamiento del aprendiz y viceversa, tanto negativo como positivo, de ahí del como estos factores emocionales y cognitivos influyen sobre la forma de ser de cada uno, donde nos encontramos con dificultades en los equipos de trabajo que surgen entre los miembros. Por ello puedo decir que antes de la intervención no se creaban espacios de construcción, dialogo o consenso, todo era lo opuesto, posteriormente a la intervención los aprendices que participaron en el proceso promovieron en sus



ambientes de aprendizaje y en los demás mejorar la convivencia mediante procesos de participación, mediación y sobre todo de comunicación.

- Algunos aspectos de las dinámicas de las relaciones interpersonales dentro de los ambientes de aprendizaje reconocidos por el Sena.

### **Aspectos positivos**

Como aspecto predominante en las relaciones que establecen es la Amistad, la cual desempeña un papel importante en el desempeño de su conducta en el aprendiz, en mayor frecuencia los jóvenes aprendices, más que los aprendices adultos, en ellos se crean un bienestar de aceptación social, intimidad, compañerismo etc., que permite superar dificultades que no encuentran en sus hogares o hasta con el mismo psicólogo de la institución, comunicando con sus compañeros más cercanos sus sentimientos, confidencias, ofreciendo apoyo emocional y consejos tanto positivos como negativos según la percepción de cada uno.

Desde este aspecto se resumen las dinámicas interpersonales así:

1. Compañerismo: Proporciona a los aprendices relaciones para trabajar en equipo, participar y organizar en conjunto en actividades, escoger sus iguales de preferencia.
2. Motivación: Entre ellos se crea climas de diversión, de logros, que incrementa su potencial para trabajar, para dirigirse hacia el logro de sus metas propuestas.
3. Autoestima: El surgimiento de amistad entre ellos llegan a darse ánimo, haciendo sentir a la otra persona competente y muy valiosa.

4. Comparación: Permiten entre ellos confrontarse positivamente, con el otro, con el fin de igualar o esforzarse un poco más.
5. Intimidad/afecto: Ente ellos se crean relaciones amistosas de afecto, de confianza y que muchas de ellas por el encuentro de afinidades establecen relaciones amorosas.

Ente otras dinámicas de grupo se establecen:

6. Organización de clubes o programas: Los aprendices que a modo individual identifican necesidades de la institución y hasta propias se reúnen y crean entre ellos programas o proyectos donde se resalta y potencializa sus habilidades sociales, comunicativas, de liderazgo, y hasta sociales. Que por fuera de sus procesos académicos dedican su tiempo para estas labores voluntarias generando satisfacción y logros para cada uno de ellos.
7. Comités: Aprendices que se motivan por los procesos que llevan a cabo dentro de la institución académicas, culturales, deportivas y que se identifican con cada uno de ellas, vinculándose a estos procesos colectivos que permiten a ellos socializar y potencializar muchas de las habilidades que tienen.

Sin embargo, en muchas de ellas grupales e individuales surgen conflictos entre ellos caracterizándose por una combinación de motivos que se dan en el día a día, teniendo consecuencias de enfado, y situaciones de poder perder o ganar.

Pero desde la proyección de convivencia que se planteó con este proyecto muchas dinámicas de relación, afecto, enemistad, se llegaron a resolver desde la negociación y mediación.

Como grupos se establecen, pautas para el éxito de trabajar en equipo.

- **Objetivos:** organizados por cada uno de los integrantes del grupo, se genera sentimiento de pertenencia, porque se ha participado en su definición
- **Organización de las actividades:** Existe un reparto de tareas, del que responde cada uno.
- **Relaciones:** se ejerce el cumplimiento de normas, aunque exista ambiente de confianza. Importa el logro de resultados colectivos y su eficacia.
- **Liderazgo** Es un rol de la estructura del equipo, que es escogido por sus propios integrantes según afinidades y habilidades del aprendiz.
- **Normas:** Son reglas de juego aceptadas y exigidas por todos donde el líder debe velar por el cumplimiento siendo el mayor ejemplo.
- **Condiciones del espacio físico que intervienen en el buen o mal establecimiento de las relaciones interpersonales en los grupos.**

La sede Alfonso López, que funciona en la institución educativa “Manos Providentes” en el barrio Alfonso López de la ciudad de Cali, es un espacio ambiente diverso, la mayor tiempo de aprendizaje se desarrolla entre las cuatro paredes del aula, sin embargo el Sena ofrece escenarios distintos, como .(salidas pedagógicas, visitas a empresas, entrenamiento deportivo), además otra de las oportunidades de cambio se realiza después de los 6 meses al inicio de su etapa productiva, sin embargo todo depende del programa académico y recursos disponibles de los aprendices, ya que su población de estudiantes es de niveles socioeconómico bajo y estas salidas generan gastos que no todos pueden satisfacer.

**DIMENSIÓN FÍSICA:** Las condiciones estructurales (dimensión, tipo de suelo, ventanas, materiales, mobiliario, elementos decorativo. son acordes y cómodos para los 2100 aprendices de la Sede Alfonso López.

Sin embargo hay fallas en su organización modos de distribución de los aprendices ya que algunos programas los han integrado en varios grupos de un solo programa con el fin de agilizar procesos, aprovechamiento del espacio y del talento humano, creando inconformidad y dificultades, por ser grupos numerosos donde la recepción del aprendizaje se dificultó por situaciones de ruido, distracciones y poca atención por parte del instructor de forma individual y hasta grupal por el aumento del número de aprendices.

## **VARIABLES AMBIENTALES**

**EFFECTOS DEL RUIDO:** La sede es establecimiento educativo llamado Manos Providentes localizado en el Barrio Alfonso López. Este lugar funciona como centro educativo para niños de la localidad de nivel socioeconómico 0, 1, 2,3 de escolaridad primaria, los niños oscilan entre las edades de 5 a 10 años. Donde a su vez funcionan en la misma jornada mañana y tarde de los aprendices del Sena, por lo tanto es establecimiento es compartido con ellos.

La proximidad de los aprendices junto con los niños resulta una fuente de distracción por el ruido producido durante los tiempos de descanso de los niños además la estructura por ser de plano abierto el ruido es expansivo en forma de eco por todos los ambientes de aprendizaje.

Es una fuente de distracción, además el ruido de conversaciones en los pasillos que se alcanzan a escuchar distrae más que el ruido relacionado con el trabajo escolar.

## **Efectos de la temperatura**

Los ambientes de aprendizaje en su mayoría presenta condiciones de calor, donde muestra a los aprendices inquietos durante los procesos de formación, además como dicho anteriormente, el agrupamiento de aprendices hace más incómoda el proceso de aprendizaje.

Por lo tanto podemos decir que los ambientes de Aprendizaje de la Sede Alfonso López no está con las condiciones necesarias para el cumplimiento del protocolo como Ambiente, sería necesario su evaluación y/o reubicación de los aprendices.

Esta situación actualmente está siendo estudiada por los coordinadores para la pronta solución ya que las quejas son constantes por parte de los aprendices y los mismos instructores

- **Problemáticas grupales más frecuentes en el interior del aula.**

Muchas de las respuestas dadas por los aprendices en las encuestas entre ellas percepción de sus compañeros en un 58% conflictivos, o dificultad para llegar a consenso se podría ver a simple vista como una problemática compleja de intervención permanente, aunque muchas de las respuestas también podrían estar influidas por características de conducta no físicas, es decir tal vez haya juzgamientos hacia el otro, como el compañero que ha sido de ayuda y cooperativo en algunas circunstancias, pero que en otras por estados del entorno se haya presentado situaciones de discusión que han conllevado a generalizar la dificultad para trabajar en equipo.

Estas situaciones generan dilemas entre ellos, ya que este tipo de situaciones son las que hacen dinámica las relaciones sociales entre los sujetos, porque estos conflictos cotidianos permite en ellos identificar las estrategias y alternativas de

solución, se convierten en gestores, dinamizadores y aunque para ellos genera stress, no se dan cuenta que permite en ellos su madurez cognitiva.

Las problemáticas están relacionadas con la responsabilidad, el buen trato, la comunicación, relaciones entre sus iguales, pero estas problemáticas según observaciones realizadas tiende a ser menos complejas de lo que se evidencia, ya que ejercicios de trabajo en equipo, de liderazgo permitido visualizar que estas diferencias quedan a un lado, a la hora de trabajar, y que además a la primera oportunidad buscan espacios de comunicación y escucha para tratar de solucionar sus diferencias, porque en su trayectoria van entendiendo que entre ellos mismos se proporcionan retroalimentación sobre sus habilidades y/o emociones, además se ejemplifica situaciones de equidad y justicia en la forma como resuelven por ellos mismos estas situaciones.

Llegar a acuerdos resulta complejo cuando no se han proporcionado las expectativas de todos, cuando no se toma la palabra hasta del último integrante de todo el grupo, y cuando no se vinculan a los demás a los procesos que se llevan en el ambiente de aprendizaje o contexto educativo.

Por esta razón muchas discusiones se llegaron a generar, siempre fue evidente la presencia de un profesional o de un líder en el que ellos se vieran reflejados y apoyados por el mismo “Generador de respeto y confianza”. Que antes de la intervención no lo había, ya que la mayor oposición era con el líder de grupo.

- **Problemáticas individuales más frecuentes en el interior del aula, que afectan la convivencia**

Con mucha frecuencia se remitieron aprendices por dificultades socio cognitivas, como dificultad para generar soluciones o alternativas dentro del grupo, agresividad, poca interacción con el grupo, deficiencias en las habilidades

comunicativas, etc., y que estas mismas estaban generando un conflicto interno en cada una de ellas, como bajo rendimiento, desmotivación, distracciones, hasta depresión. Sus causas, muchas de ellas antecedentes familiares, de pareja, hasta laborales, estas problemáticas que fueron trabajadas en orientación psicológica dieron en muchas avances simultáneos cuando las integraba a actividades grupales, porque su tratamiento individual era dispendioso y el tiempo profesional y estudiantil no lo permitía, y dentro de estas situaciones el aprendiz se veía rodeado de emociones como depresión, identidad, motivación, por lo tanto el objetivo era integrarlo a actividades grupales y que sus compañeros conocieran un poco de su problemática, para así entender su comportamiento y entre ellos como grupo reforzarlo para iniciar procesos de interacción y de apoyo mutuo. Desde esta estrategia muchos se sintieron más seguros para hablar en público, para expresar sus ideas, y sobre todo para trabajar en equipo. Aunque muchas situaciones debieron ser trabajadas individualmente las correspondientes a los Ambientes de aprendizaje dieron buenos resultados, sustentados en los seguimientos cuando se presentaban las felicitaciones al aprendiz que había ejercido un cambio en su conducta.

- **Proceso de construcción participativa de alternativas de convivencia que propiciaron ambientes de convivencia institucional, y construcción social en ambientes de aprendizaje reconocidos por el Sena.**

La presente intervención que se planteó como propuesta de apoyo para minimizar muchos de los conflictos y manejo del comportamiento de los aprendices promoviendo habilidades de Resolución de conflictos y procesos efectivos de comunicación, además de fortalecer el Sistema nacional de Liderazgo del Sena, por medio de la creación de un programa de Resolución de conflictos en Ambientes de Aprendizaje según lineamiento del Sistema; Se inicia con un proceso de construcción participativa mediante un taller formativo en habilidades para la resolución de conflictos, trabajando aspectos como el autocontrol,

identificación, afrontamiento, resolución, y comunicación es situaciones de stress y conflicto en los Ambientes de aprendizaje y entre Aprendices, permitió entre los participantes primero; reflexionar sobre sus actuaciones para resolver los conflictos en sus hogares, trabajo y contexto educativo, confrontándose y entendiendo que probablemente el problema no era el otro, si no que él también era parte del problema. Además en situaciones de clase se vieron reflejadas las diferencias cuando comparaban a sus compañeros resolver conflictos con la forma en que ellos estaban aprendiendo, siendo esta una estrategia para difundir entre sus compañeros y trabajar en equipo para la convivencia en los ambientes de aprendizaje, ellos difundieron estrategias como 1. Detenerse, tranquilizarse y pensar antes de actuar, 2. Analizar el problema e indicar como se sienten, 3. Fijarse una meta positiva, 3. Pensar en varias alternativas, 4. Pensar en las consecuencias que puede tener si actúa desesperadamente, 5. Ejecutar el plan. Estas líneas que fueron también dadas en el proceso, los aprendices participantes las difundieron como dinamizadores de la convivencia en los Ambientes de aprendizaje, donde los 15 a 25 participantes mejoraron su capacidad para generar soluciones cooperativas en situaciones problemáticas, y fueron los mismos instructores quienes informaban de que las relaciones de los aprendices con sus compañeros de clase mejoraron con la participación al programa, en comparación con grupos que no ejercieron este tipo de procesos se puso de manifiesto que los aprendices que participaron, eran más sensibles a los sentimientos ajenos, tenían en cuenta las consecuencias de sus acciones y analizaban mejor las situaciones problemáticas, lo que les permitía actuar en consecuencias de sus actos.

Situación diferente se vio con los instructores donde los conflictos no disminuyeron, fueron ajenos a este tipo de procesos, muchos de ellos mantienen una lejanía y su función se centra en dar su metodología, sin dar espacios de apoyo y trabajo para la convivencia.



Durante el proceso se dieron conflictos entre ellos, por conducto regular, dificultades académicas, no existe el autocontrol, la mediación, etc, y que creo ambivalencias en el proceso que se llevaba con los aprendices ya que ellos comparaban su comportamiento con el de ellos, el cual a manera de conclusión no era el espejo a seguir por sus estudiante.

## CONCLUSIONES

Durante la implementación del modelo cognitivo-conductual favoreció la conceptualización del fenómeno conflicto que tenían los aprendices y su modo de afrontarlo. Aquí fue necesario analizar y modificar el estilo de pensamiento que tenían los aprendices.

Durante el proceso se contribuyó en los aprendices a reducir el nivel de ansiedad en situaciones interpersonales, se permitió en los ambientes de aprendizaje mejorar y practicar estilos de comunicación amplia y exitosa, así como enfatizar los sentimientos de auto respeto y dignidad al enfrentarse con otros.

Las condiciones del espacio en la sede Alfonso López, no están siendo apropiadas para su proceso de formación ya que la proximidad de los aprendices junto con los niños que estudian primaria en la misma sede resultada una fuente distracción por el ruido producido durante las clases, además los espacios amplios utilizados para agrupar 2 o 3 grupos de formación permiten la distracción y el poco entendimiento de las clases, otra condición es el calor que muestra a los estudiantes inquietos durante los procesos de formación.

Hay que resaltar que los instructores planean y diseñan experiencias para tener ambientes de aprendizaje efectivos, desde una metodología constructiva, sin embargo las condiciones físicas del ambiente y el no ejercer procesos de reflexión, mediación y escucha están opacando estos procesos, generando dificultades de convivencia en los ambientes de aprendizaje.

Desde la perspectiva de aprendizaje social, si se considera que la manera como el aprendiz se relacione con el medio que lo rodea está dependiendo del tipo de relaciones establecidas con las figuras significativas para él, entre ellas sus

instructores y compañeros, por lo tanto el proceso de formación permitió en ellos entender que estas constituirán la base de las relaciones sociales posteriores.

Los aprendices reconocieron y promovieron, el concepto de disciplina llevando colectivamente procesos encaminado a mejorar la convivencia entre los diferentes grupos de aprendices en los Ambientes de Aprendizaje, que favoreció cambios cognitivos, emocionales y conductuales en el corto tiempo de intervención y que fueron reconocidos por los mismos instructores.

Muchos de los problemas de convivencia eran necesidades de los grupos y al ser identificados y trabajados en algunos de ellos, permitió en los aprendices satisfacer sus necesidades y a su vez del grupo, para así cumplir con sus funciones de trabajar en equipo, llegar a consenso, trabajar hacia metas unificadas como grupo.

La sede Alfonso López, tienen dificultades de organización administrativa, y hasta académica, que son las que están influyendo y determinando no solo el comportamiento problemático de los aprendices, sino el aprendizaje y calidad de las relaciones interpersonales que se están estableciendo entre instructores y aprendices, sin embargo la comunidad administrativa está comprobando estas situaciones, pero se están quedando en la identificación sin mirar posibles soluciones o estableciendo soluciones momentáneas.

Con la intervención realizada se puso en marcha la identificación de habilidades de organización, de democracia, de sentido de pertenencias, de trabajar en equipo que contribuyó a crear procesos de prevención y atención de los problemas de disciplina en los Ambientes de Aprendizaje, además de mejorar el clima social de los ambientes de aprendizaje, que consistió en mejorar las interacciones sociales que se dan entre ellos y los instructores, concluyendo que el fin no es evitar los conflictos, sino de afrontarlos de manera asertiva, de esta manera los aprendices

se sintieron en mejor motivación para el aprendizaje en los ambientes de aprendizaje.

Esta perspectiva fue un preámbulo para identificar problemáticas de los aprendices que afrontaban conflictos cotidianos, permitiendo identificar tipos de comportamiento dentro de los ambientes de aprendizaje, pero a su modo de intervención era algo extenso, por lo tanto se hace necesario realizar procesos donde se integre a los familiares y aprendices con estrategias grupales e individuales.

## RECOMENDACIONES

Es necesario brindar a aquellas personas que trabajan como educadores los elementos necesarios que les permitan realizar intervenciones adecuadas y establecer relaciones que posibiliten a los aprendices reconstruir su propio valor y el de los otros.

Que los instructor del Sena sede Alfonso López, se incluyan en la Construcción y el apoyo de actividades de Convivencia que armonicen los ambientes y las relaciones entre los estudiantes, e instructores.

Que los instructores permitan espacios para analizar y tratar de comprender el punto de vista o las circunstancias del otro y/o del grupo, así como las condiciones y los contextos dentro de los cuales se está produciendo la diferencia o la situación conflictiva.

Que los instructores generen más importancia al respeto de las normas de funcionamiento de la institución, y los conductos regulares que hay establecidos tanto para la aplicación de la norma como de autoridad a que se debe dirigir; así como cumplir los acuerdos establecidos, los compromisos y prioridades que se adquieren entre los aprendices e instructores.

Que el comité de convivencia promueva y difunda entre todos los integrantes de la comunidad educativa, las ventajas que tiene al asumir una actitud positiva de escucha y atención para la resolución de las diferencias y dificultades cotidianas, para ir aclimatando en la sede Alfonso López, la convivencia respetuosa y gratificante.

Continuar con el Programa de resolución de conflictos en ambientes de

aprendizaje, Reforzando Habilidades de mediación, escucha activa, pasos para la resolución para garantizar el mantenimiento del comité de convivencia y los aprendizajes logrados en este proyecto, además de forma periódica realizar evaluaciones de seguimiento.

Consolidar el Manual de Convivencia como carta de navegación para, la formación y la convivencia en el Sena, para así implementar estas pautas y mejorar las relaciones y la disciplina en todo el Sena Centro de Gestión Tecnológica de Servicios (CGTS).

Que la oficina de Bienestar al aprendiz promueva el cumplimiento y conocimiento de este manual de Convivencia entre los integrantes de la Comunidad Educativa como un compromiso para generar procesos de Cultura Convivencia y Paz.

Que se Utilice los diferentes medios de comunicación como canales para la expresión, difusión y promoción de las pautas y trabajo por la convivencia en la sede Alfonso López, pero teniendo en cuenta las voces, expresiones e identidades de los mismos aprendices donde se incluya lenguajes incluyentes, donde ellos se sientan identificados.

Crear también procesos de construcción conjuntos, donde se implemente estrategias para acercar, comprometer e interactuar también con la familia, con el fin de intervenir en otras problemáticas de tipo familiar, e individual de cada uno de los aprendices.

## BIBLIOGRAFIA

Charles J, Holahan. (1996). Psicología Ambiental un enfoque general. México: Balderas 95.

Mahoney, Michael J. Y Freeman, Arthur. (1988) Cognición y Psicoterapia. Ediciones Paidos Iberia S.A

Martinic, Mauricio MARINO. Educación popular e investigación Acción Participativa para un desarrollo Rural desde la Praxis. (Inedito).

Santrock, John W. (2003) Psicología del desarrollo. Mc Graw Hill Novena  
Torres Carrillo, Alfonso.(1998). Estrategias y técnicas de investigación cualitativa. Bogotá: Arfin ediciones.

Torres Carrillo, Alfonso.(1999). Enfoques cualitativos y participativos en investigación social. Bogotá: Arfin ediciones.

Kantowitz, Barry H, Roediger Henry L, Elmes David G. (2001). Psicología experimental México: Séptima edición Thomson Editores S.A

Wiesenfel. Esther Paradigmas de la Psicología Social Comunitaria Latinoamérica. (Inedito).

Wool Folk, Anita. (2006). Psicología educativa. México: Pearson educación.

## **Páginas Virtuales**

[http://www.sld.cu/galerias/doc/sitios/infodir/39\\_investigacion\\_accion.doc](http://www.sld.cu/galerias/doc/sitios/infodir/39_investigacion_accion.doc).

<http://www.listin.com.do/la-republica/2010/5/10/141490/Conflicto-afecta-clases-en-escuela-Colombia>

<http://educasitios2010.educ.ar/aula99/>

<http://www.scielo.cl/scielo>.

Página web de Ministerio de Educación Nacional y las memorias del Foro Departamental de Competencias Científicas de la Secretaría de Educación para la Cultura de Antioquia.



# ANEXOS

## **TALLER PROPUESTA DE INTERVENCIÓN CON LOS GRUPOS**

### **PRESENTACIÓN DEL PROCESO DE CAPACITACIÓN EN RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN AMBIENTES DE APRENDIZAJE UN ESPACIO DE CONSTRUCCIÓN SOCIAL.**

**Algunos conceptos a tener en cuenta.**

**Orientador:** Quien dirige todo el proceso de capacitación

**Ejercicio práctico:** Actividades que se realizan durante las secciones presenciales de los participantes.

**Actividad No presencial:** Ejercicios individuales o grupales que se realizaran por fuera de las secciones.

### **ESTRATEGIAS DE CAPACITACIÓN**

- 1. La reflexión de temas que componen la dinámica en resolución de conflictos de los aprendices en los A.A y que posibilitan su fortalecimiento.**

Se reflexionara de acuerdo a la interacción del espacio sobre elementos de la dinámica organizativa como la toma de decisiones, la comunicación, la participación, y el liderazgo.

## **2. Evaluación y monitoreo**

De manera simultánea al desarrollo de las estrategias de acción se llevará a cabo un proceso de monitoreo y evaluación ex post, con los cuales se evaluarán las metas y tareas que se establecerán para cada momento que conforma la propuesta de intervención. (Anexo guía de los temas trabajados en el taller de resolución de conflictos)



**SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE “SENA”  
CENTRO DE SERVICIOS DE GESTIÓN TECNOLÓGICA DE SERVICIOS CGTS  
BIENESTAR AL APRENDIZ COMPLEJO SALOMIA**

**GUIA PARA EL PROGRAMA DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS UN ESPACIO  
DE CONSTRUCCIÓN SOCIAL EN AMBIENTES DE APRENDIZAJE.**

## **1. IDENTIFICACIÓN DEL PROGRAMA**

Institución: Sena  
Orientador: Anlly Lorena Cruz Delgado Psicóloga en práctica Universidad Nacional Abierta y a Distancia Cead Palmira.  
E-Mail: [angilocd@misena.edu.co](mailto:angilocd@misena.edu.co)  
Fecha: Septiembre-Noviembre

## **2. OBJETIVOS**

Implementar un programa de capacitación en resolución de conflictos en los ambientes de aprendizaje como área de fortalecimiento del sistema de liderazgo en el Centro de Gestión Tecnológica de Servicios (C.G.T.S) complejo Salomia y Sede Alfonzo López.

## **Objetivos específicos**

- Brindar a los aprendices, estrategias para solucionar los problemas cotidianos en los ambientes de aprendizaje.
- Debatir alternativas de solución a los conflictos de cotidianidad a través de un proceso de construcción social.
- Identificar y priorizar los conflictos más comunes, las formas como se resuelven y las instancias a las cuales acuden para darles solución.
- Reconocer la importancia de la comunicación como elemento fundamental en la resolución de conflictos.
- Entrenar y potenciar la habilidad para tomar decisiones y resolver problemas en los ambientes de aprendizaje y contexto social, mediante la realización de actividades prácticas que permitan desarrollar todos y cada uno de los elementos que componen dichas competencias personales.
- Que los aprendices aprendan a definir los problemas de forma clara y concreta.
- Conformar una red de convivencia para la asistencia permanente de los conflictos en los ambientes de aprendizaje

## **3. MOMENTOS METODOLOGICOS EN EL PROCESO DE CAPACITACIÓN**

- Intercambio de experiencias con relación al trabajo realizado de forma individual y grupal.
- Socialización y sustentación de actividades no presenciales.
- Aclaración de dudas respecto al tema.
- Aplicación de encuestas acorde al tema (autoevaluación, coevaluación).
- Planeación y organización de actividades como resultado de aprendizaje.



**SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE “SENA”**  
**CENTRO DE SERVICIOS DE GESTIÓN TECNOLÓGICA DE SERVICIOS CGTS**  
**BIENESTAR AL APRENDIZ COMPLEJO SALOMIA**

<b>TALLERES (Contenido)</b>	<b>ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE</b>
<p><b>Taller No 1</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Acercamiento teórico del conflicto.(Definición, taxonomía).</li> </ul>	<p><b>ACTIVIDADES NO PRESENCIALES</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. realizar un colach de imágenes donde se observe conflictos en diferentes contextos, e infieran en cada una que conflictos se dan y porque.</li> </ol> <p><b>ACTIVIDADES PRESENCIALES</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Socialización del programa, en que consiste, qué esperamos de él, en qué vamos a trabajar y cómo podemos participar).</li> </ol> <p>El grupo realizara subgrupos (mesas de trabajo) con los cuales trabajaran en conjunto durante todo el proceso de capacitación.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Presentación de imágenes de percepción, cada uno participara exponiendo su modo de ver las cosas</li> </ol>
<p><b>Taller No 2.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Fuentes del conflicto, Como nacen los conflictos, que repercusiones tiene el conflicto, como se maneja, Que son las decisiones</li> </ul>	<p><b>ACTIVIDADES NO PRESENCIALES</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. individualmente investiga sobre los diferentes estilos de convivencia, y conflictos frecuentes que se dan en tu ambiente de aprendizaje, hogar, comunidad.</li> </ol> <p><b>ACTIVIDADES PRESENCIALES</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Socialización actividad anterior (colach).</li> <li>2. Ejercicio práctico sobre toma de decisiones</li> </ol>

<p><b>Taller No 3</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Métodos para la resolución de conflictos, el conflicto como proceso, objetivos y características de la mediación, perfil y funciones del mediador ,</li> <li>➤ Capacidad limitada de la mente consiente, responsabilidad y solución de conflicto</li> </ul>	<p><b>ACTIVIDADES PRESENCIALES</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Planteamiento teórico</li> <li>2. DX participativo de priorización de problemas “LA MURALLA DE LOS CONFLICTOS COTIDIANOS”.</li> <li>3. Ejercicio práctico: Responsabilidad y solución de conflictos</li> </ol>
<p><b>Taller No 4</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Definición de un problema, que son objetivos, para que sirven.</li> </ul>	<p><b>ACTIVIDADES PRESENCIALES</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Socialización y respuestas de la encuesta realizada en la sección anterior.</li> <li>2. Ejercicio de estudio de planteamiento de problema.</li> <li>3. Ejercicio “Pedro tiene un problema”, dar el debido planteamiento del problema.</li> <li>4. Ejercicio práctico planteamiento de objetivos</li> <li>5. Estudios de casos de prácticas comunitarias y educativas</li> </ol>
<p><b>Taller No 5.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Áreas de intervención del mediador, etapas, técnicas de mediación. Como tomo decisiones.</li> </ul>	<p><b>ACTIVIDADES NO PRESENCIALES</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Individualmente anoten en un papel cinco o seis decisiones o problemas que han tenido que afrontar últimamente. Se les pide también que pregunten a sus padres por decisiones o problemas suyos, y que anoten algún ejemplo</li> </ol> <p><b>ACTIVIDADES PRESENCIALES</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ejercicio práctico de toma de decisiones</li> <li>2. Técnicas de relajación</li> </ol>
<p><b>Taller No 6.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ ¿Cómo practicar y generalizar el proceso de toma de decisiones en la vida cotidiana?</li> <li>➤ La entrevista y herramientas de mediación, técnicas de comunicación</li> </ul>	<p><b>ACTIVIDADES NO PRESENCIALES</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ejercicio práctico “ la historia de pepe” (plantear problema, objetivo, y alternativas posibles de solución)</li> </ol> <p><b>ACTIVIDADES PRESENCIALES</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Planteamiento teórico, la entrevista y herramientas de mediación, técnicas de comunicación.</li> <li>2. Ejercicio práctico “La historia de Juan”</li> <li>3. Ejercicio practica “las tres sillas”.</li> </ol>

<p><b>Taller No 7.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Plan de acción del proceso de mediadores en los ambientes de aprendizaje.</li> <li>➤ definición y propósitos del plan de acción</li> </ul>	<p><b>ACTIVIDADES PRESENCIALES</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar plan de acción según problemas priorizados en las secciones anteriores. (debe contener, definición de problemas, objetivos, plan de acción alternativas y plan alternativo).</li> </ol>
<p><b>Taller No 8.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Finalización practica de los temas realizados.</li> <li>➤ Estudio de caso “Conflicto en un equipo de trabajo”.</li> </ul>	<p><b>ACTIVIDADES PRESENCIALES</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Con su mesa de trabajo realice el estudio de caso y resuelva el conflicto con la metodología dada, y genere el plan de acción.</li> </ol>
<p><b>RESULTADO FINAL.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Herramientas teóricas, conformación y funciones de la red de convivencia.</li> </ul>	<p><b>ACTIVIDADES</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conformación de la red de convivencia.</li> <li>2. Por cada ambiente de aprendizaje realizar la escogencia del mediador de conflictos</li> <li>3. Realizar plan de acción de su ambiente de aprendizaje, sede o centro según los conflictos más frecuente, realizar la debida priorización, definición del problema, objetivos, alternativas.</li> <li>4. Divulgación de la conformación de la rede de gestores de convivencia en la Sede o Centro del CGTS.</li> </ol>



## MARCO LOGICO

	Resumen Narrativo	Indicadores Objetivamente Verificables	Medios de Verificación	Suposiciones Importantes
Objetivo General	Determinar las influencias sociales y/o ambientales que permiten la formación de conflictos, en los ambientes de aprendizaje, de los aprendices del Sena CGTS, sede Alfonso López.	-No de instrumentos de investigación realizados.	-Análisis de los formatos de encuesta y entrevista que se realizaron a los aprendices	/
Objetivo del Proyecto	Efectuar un proceso de construcción participativa de alternativas de convivencia que propicien ambientes de convivencia institucional, y construcción social en ambientes de aprendizaje reconocidos por el Sena.	1 proyecto de capacitación en resolución de conflictos No de participantes en el programa de resolución de conflicto.	Entrega de proyecto escrito al área de Bienestar al CGTS. -Listado de aprendices inscritos al programa.	Lugar y herramientas de exposición para la realización de las secciones. El número de aprendices que participaran en el programa debe ser mínimo 20 máximo 30.
Resultados	Aprendices Sena del CGTS, de la Sede Alfonso López con habilidades para la resolución de conflictos en el CGTS. Elección de mediadores en la Sede Alfonso López.  Conformación del comité de convivencia en el SENA CGTS. Instructivo de normas básicas para la convivencia en los ambientes de aprendizaje del SENA CGTS.	No de aprendices Sena del CGTS, de la sede Alfonso López capacitados No de mediadores seleccionados en la sede Alfonso López.  Un Comité de convivencia organizado por aprendices de la Sede Alfonso López, para la intervención y conciliación del conflicto. No de propuestas para el listado de normas de	Listado de asistencia por cada sección. Conclusiones y formatos de autoevaluación realizados por los aprendices Actas de elección de mediadores y conformación del comité de convivencia en la sede Alfonso López. Listado escrito de normas de convivencia en los	Respuesta de aprendices para la participación constante. Un mínimo de 10 aprendices que conformaran el club de convivencia. Papelería, fotocopias para la entrega de actas y listado de normas de convivencia.

		convivencia en los ambientes de aprendizaje en la sede Alfonso López.  Propuestas de trabajo generadas por los participantes para trabajar los conflictos en la sede Alfonso López.	ambientes de aprendizaje de la sede Alfonso López. Documentación fotográfica de cada una de las actividades.	
Actividades	8 capacitaciones en resolución de conflictos. Postulación y escogencia de mediadores en la sede Alfonso López. Campaña de divulgación de conformación del comité de convivencia Entrega del instructivo de normas de convivencia en los ambientes de aprendizaje. Presentación del comité de convivencia ante la comunidad SENA del CGTS.	No de talleres de estrategias para la resolución de conflictos. Una sección de elección de mediadores. Propuesta de campaña de divulgación en el CGTS. Invitación y asistencia a la presentación del comité de convivencia del CGTS.	Listado de asistencia a talleres Actas de seleccionados para ser mediadores. Propuesta dirigida por los aprendices de la campaña Asistencia al evento y presentación del DX, acciones realizadas. Archivo fotográfico.	Mínimo de 10 aprendices que culminen el proceso. Cumplimiento de los acuerdos con los aprendices. Participación activa de los aprendices. Apoyo logístico por parte del centro CGTS. Apoyo de los instructores para brindar espacios de participación a los integrantes del comité.