



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE
LOS LLANOS CENTRALES
"RÓMULO GALLEGOS"


REVISTA CIENTÍFICA
CIENCIAEDUC
ÀREA CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN



GENERANDO CONOCIMIENTOS

Volumen 3 Número 1 Mes de Enero 2020



Revista Semestral
Depósito Legal Número:
GU218000006
ISSN: 2610-816X

INDEXADA EN LAS REDES





Volumen 3 Número 1 Mes de Enero 2020

La Inteligencia Emocional en el Manejo de los Conflictos Interpersonales Dentro del Ámbito Educativo

142

Autora: MSc. Angie Rodríguez

Correo: angie.angiecarolina1999@gmail.com

Línea de Investigación: Desarrollo Humano integral

RESUMEN

El propósito de esta investigación fue aplicar un compendio de actividades fundamentadas en la Inteligencia Emocional y su influencia en el Manejo de los Conflictos Interpersonales Dentro del Ámbito Educativo, especialmente en los estudiantes del 5° grado, sección "A", de la Unidad Educativa "Carrasquero", Calabozo Estado Guárico; para ello, se abordó el Modelo de Analizar un Conflicto de Juan Pablo Lederach, Estilos de Enfrentar Conflictos de Thomas-Kilman, Teoría Psicosocial de Erick Erikson, Teoría de Aprendizaje Social de Bandura, Teoría de las Emociones y la Teoría Humanista de Carl Roger; las cuales permitieron comprender al estudiante y prevenir o aminorar los conflictos interpersonales. Estuvo enmarcada dentro del paradigma sociocrítico, bajo el método Investigación Acción Participante, con la participación de cinco (05) informantes clave: dos (02) estudiantes y tres (03) docentes encargadas del 5° grado de la escuela en estudio, a quienes se les aplicó una guía de entrevistas que dieron paso a procedimientos metodológicos como la categorización, estructuración, contrastación, triangulación y teorización de la información, presentadas en matrices descriptivas. Los hallazgos develaron que, el conflicto es un aspecto que ocupa un considerable lugar en la vida: pensar que se puede pasar sin ello es utópico; pero lo que sí se puede hacer es aprender a solucionarlo de forma creativa; de allí que la educación como factor constructor de una sociedad más justa, menos conflictiva, más participativa, con mejores posibilidades de crecimiento, debe dirigir el proceso en y para la prevención del conflicto, lo cual supone aprender a analizarlos y resolverlos pacíficamente.

Descriptores: Inteligencia Emocional, Manejo de los Conflictos, Relaciones Interpersonales.

Reseña Biográfica: Docente Ordinario de la Universidad Rómulo Gallegos, en el Área Ciencias de la Educación. Licenciada en Educación Integral y Magister en Educación Mención Orientación. En Pregrado se ha desempeñado como profesora de las Unidades Curriculares: Lengua Castellana I, Lengua Castellana II, Lenguaje y Comunicación, Literatura Infantil, Literatura Prehispánica y Latinoamericana, Literatura Venezolana y Regional, Trabajo de Investigación I, Trabajo de Investigación II, Seminario y Trabajo de Grado. En Postgrado, en la Maestría de Educación Mención Orientación, impartió las asignaturas: Fundamentos de la Orientación, Metodología de la Investigación y Orientación Sexual. Actualmente es Coordinadora de la Oficina Sectorial de Admisión, Control y Evaluación, OSACE Calabozo, UNERG.



Volumen 3 Número 1 Mes de Enero 2020

Emotional Intelligence in the Management of Interpersonal Conflicts Within the Educational Field

Author: MSc. Angie Rodriguez

Email: angie.angiecarolina1999@gmail.com

Research Line: Integral Human Development

ABSTRACT

The purpose of this research was to apply a compendium of activities based on Emotional Intelligence and its influence on the Management of Interpersonal Conflicts Within the Educational Field, especially in students in the 5th grade, section "A", of the Educational Unit "Carrasquero", Calabozo Guárico State; for this, the Model of Analyzing a Conflict by Juan Pablo Lederach, Styles of Confronting Thomas-Kilman Conflicts, Erick Erikson Psychosocial Theory, Bandura Social Learning Theory, Emotion Theory and Carl Roger Humanist Theory were approached; which allowed the student to understand and prevent or lessen interpersonal conflicts. It was framed within the socio-critical paradigm, under the Participating Action Research method, with the participation of five (05) key informants: two (02) students and three (03) teachers in charge of the 5th grade of the school under study, who were applied a guide of interviews that gave way to methodological procedures such as categorization, structuring, contrast, triangulation and theorizing of information, presented in descriptive matrices. The findings revealed that conflict is an aspect that occupies a considerable place in life: to think that it can happen without it is utopian; but what can be done is to learn to solve it creatively; hence, education as a building factor in a more just, less conflictive, more participatory society, with better growth possibilities, should lead the process in and for the prevention of conflict, which means learning to analyze and resolve them peacefully.

Descriptors: Emotional Intelligence, Conflict Management, Interpersonal Relations.

Biographical Review: Docente Ordinario de la Universidad Rómulo Gallegos, en el Área Ciencias de la Educación. Licenciada en Educación Integral y Magister en Educación Mención Orientación. En Pregrado se ha desempeñado como profesora de las Unidades Curriculares: Lengua Castellana I, Lengua Castellana II, Lenguaje y Comunicación, Literatura Infantil, Literatura Prehispánica y Latinoamericana, Literatura Venezolana y Regional, Trabajo de Investigación I, Trabajo de Investigación II, Seminario y Trabajo de Grado. En Postgrado, en la Maestría de Educación Mención Orientación, impartió las asignaturas: Fundamentos de la Orientación, Metodología de la Investigación y Orientación Sexual. Actualmente es Coordinadora de la Oficina Sectorial de Admisión, Control y Evaluación, OSACE Calabozo, UNERG.



Volumen 3 Número 1 Mes de Enero 2020

Introducción

En el ámbito educativo, como en todas las instituciones sociales, se observan en las relaciones interpersonales disputas, diferencias, agresividad, incomunicación, hostilidad, y esto genera malestar y desencuentros entre las personas. No obstante, el conflicto es una oportunidad de crecimiento que posibilita el aprendizaje. Es decir, la resolución de conflictos es tan educativa como el desarrollo de temas curriculares, donde el maestro debe intervenir en los conflictos entre estudiantes para evitar que estos no se profundicen, evitar que se pase de la agresión verbal a la violencia física y analizar la causa del conflicto desde una perspectiva amplia, es decir abarcar todos los contextos y las personas que pudieran influir en el mismo.

Algunas investigaciones realizadas por Díaz y Aguado (1992), sobre cómo favorecer la tolerancia y prevenir la violencia en el aula, destacan que la actitud de un docente ante la resolución de un conflicto debe tomar en cuenta también la evolución moral de los niños; pues, sancionarlos o coaccionarlos no es la vía para resolver los conflictos en el aula, porque la sanción aunque permite el cumplimiento de la norma, pone al niño en evidencia, por lo que no es constructivo, sino que es contraproducente, puesto que podría dañar su autoestima.

Sobre este particular, la inteligencia emocional juega un papel de suma importancia en el manejo de los conflictos debido a la capacidad de comprender las emociones tanto propias como ajenas; de allí que, en la presente investigación se implementa un plan de acción basado en la inteligencia emocional para el manejo de conflictos interpersonales dentro del ámbito educativo, en la Unidad Educativa "Carrasquero" NER 016, la cual pretende transformar el conflicto en algo positivo, para ello es necesario cambiar los paradigmas que habitualmente asocian el conflicto con aspectos negativos y aceptar la diversidad de opiniones con respeto y tolerancia.

Diagnóstico Situacional

Se vive una época en la que el deterioro de las relaciones interpersonales es el denominador común de la gran mayoría de los ambientes escolares, lo cual genera un aumento de los conflictos en todas las áreas sociales. De tal manera que, el conflicto debe entenderse como parte de la vida humana porque la diferencia de opiniones, deseos e intereses son inevitables entre las personas. Pero ello, no significa que su consecuencia natural sea la violencia, la agresión o la ruptura de las relaciones.

La Inteligencia Emocional en el Manejo de los Conflictos Interpersonales dentro del Ámbito Educativo

Autora: MSc. Angie Rodríguez



Volumen 3 Número 1 Mes de Enero 2020

En palabras de Debenedetti (1993), “si se aprende a abordar los conflictos, pueden convertirse en una oportunidad para conocer las debilidades y fortalezas de otras personas” (p.265). Pero para transformar el conflicto en algo positivo, es necesario cambiar los paradigmas que habitualmente asocian el conflicto con aspectos negativos y aceptar la diversidad de opiniones con respeto y tolerancia.

Como consecuencia de lo expuesto, en la Unidad Educativa “Carrasquelero” de Calabozo Estado Guárico, la investigadora realizó un diagnóstico mediante una entrevista con preguntas semiestructuradas realizadas a tres (03) docentes y (02) estudiantes. La realidad expuesta por los informantes clave reveló que en dicha institución los conflictos más destacados son: arrebatos de cólera, actos de desobediencia, amenazas verbales, discusiones, gritos, resentimientos, pleitos, molestias a otros compañeros, altamente impulsivos, baja tolerancia a las frustraciones, apodos, no muestran empatía, canalizan sus sentimientos, muestran ansiedad, sus emociones se bloquean, sienten miedo, enfado, entre otros.

Asimismo, los estudiantes más conflictivos consideraron que las conductas de abuso, de pegar y maltratar a otro físicamente son las que cometen siempre; por ello, los docentes consideran que es importante que los estudiantes solucionen sus conflictos ellos mismos, sin ayuda, si es posible. Sólo cuando no puedan hacerlo, deben buscar la ayuda de terceras personas como mediadores.

A su vez, se destacó que un concepto erróneo muy extendido en los estudiantes y docentes es considerar a los conflictos siempre de manera negativa. Por el contrario, éstos pueden ser una experiencia positiva, generadora de nuevas ideas o soluciones y a la vez catalizadora de cambios. También, docentes informantes revelaron que se pierde más tiempo evitando o suavizando las diferencias que si hablaran abiertamente de ellas. Bien guiado y valorado, el descontento creativo reduce el tiempo que se pierde en peleas destructivas, maniobras secretas, falsas suposiciones, conductas ambiguas, malentendidos, repetición de tareas, entre otros.

En este sentido, un punto importante es reconocer como pueden los estudiantes gracias al entrenamiento conseguir dominar sus emociones, canalizándolas con un previo reconocimiento de su causa y de la reacción que en él puede provocar. Por lo que se hace necesario implementar un conjunto de actividades basadas en la inteligencia emocional para el manejo de los conflictos interpersonales dentro del ámbito educativo que le permitan al estudiante desarrollar habilidades personales y emocionales de uso diario, las cuales se pueden evaluar más fácilmente y pueden ayudar a reducir los conflictos a corto plazo



Volumen 3 Número 1 Mes de Enero 2020

Ahora bien, tomando en consideración lo expuesto, se originan los siguientes propósitos: (a) Elaborar un plan de acción sobre la inteligencia emocional en el manejo de conflictos interpersonales dentro del ámbito educativo. (b) Ejecutar el plan de acción sobre la inteligencia emocional en el manejo de conflictos interpersonales dentro del ámbito educativo. (c) Evaluar los resultados de la ejecución del plan de acción sobre la inteligencia emocional en el manejo de conflictos interpersonales dentro del ámbito educativo.

Desde este contexto, esta investigación se justifica en la praxis educativa porque aporta estrategias de orientación que puede ser aplicado por los docentes para crear espacios y actividades que desarrollen habilidades en el manejo NO violento del conflicto y les permita a los estudiantes modificar actitudes, conductas y sentimientos, base de una ética ciudadana.

Contexto Teórico Referencial

En este apartado la investigadora hace referencia de manera jerarquizada las principales fuentes documentales, con el objetivo de sustentar dentro de un marco teórico el problema en estudio, que sirven de base para la fundamentación de cada uno de los postulados teóricos sugeridos y delimitados en dicha investigación. En este sentido, se consideró relevante la revisión de antecedentes de la investigación, así como la descripción de los constructos teóricos: Inteligencia emocional, las emociones, Habilidades propias de la inteligencia emocional, Competencias emocionales, Conflicto, Niveles o tipos de conflictos, Conflictos en el aula, Métodos alternativos para solucionar conflictos (MASC), entre otros. De igual manera, se considera importante el aporte de las siguientes teorías:

Modelo de Analizar un Conflicto de Juan Pablo Lederach (1992). Este modelo provee un marco conceptual para analizar los conflictos y elaborar estrategias de intervención que pueden satisfacer las expectativas, los intereses y las necesidades de las partes del conflicto. La regulación efectiva de un conflicto se produce cuando respetamos las necesidades de las personas, encaramos la raíz de la contienda y alentamos un proceso de resolución justo. La transformación de los conflictos empieza con la transformación interna de valores.

Estilos de Enfrentar Conflictos de Thomas-Kilman. Los conflictos se asemejan a los laberintos: son complejos y confusos, incluso irritantes. Pueden irse por diferentes caminos y terminar de diferentes maneras. Hay una teoría que propone que de clasificarse las diferentes maneras de que se



Volumen 3 Número 1 Mes de Enero 2020

puede encarar un conflicto, son, en el último análisis, cinco las opciones: coerción, evasión, la abdicación, trueque, o la colaboración. De esta idea surge el conocido esquema de Thomas Kilman sobre los estilos de comportamiento ante el conflicto. Cada estilo tiene sus ventajas y desventajas y todos son válidos, dependiendo del contexto. El estilo se puede cambiar, pero no es muy frecuente. ¿De dónde provienen los estilos? De la experiencia, de la familia, la educación, entre otros. Los cinco estilos del que habla Thomas Kilman tienen su base principalmente en cuatro características: preocupación por uno mismo, preocupación por el otro, asertivo sólo en sus propios intereses y cooperación con la otra persona.

Teoría Psicosocial de Erick Erikson. El esquema de Erikson resalta cuáles son las relaciones más significativas del desarrollo humano y las crisis y resultados positivos de sus experiencias; por ello, su modelo de desarrollo personal apunta a ocho (08) etapas. Sin embargo, las más importantes a considerar para la investigación con niños son las que cubren hasta los 17 años de edad, o etapa número cinco (05). Además, las relaciones significativas están compuestas por los padres, la familia inmediata, el vecindario y la escuela. Si estas relaciones son buenas, se obtendrán resultados favorables de confianza y optimismo, autocontrol y adecuación, propósito y dirección, y competencia en habilidades intelectuales, sociales y físicas.

Teoría de Aprendizaje Social de Bandura. Examina el rol que la persona tiene en el cambio y formación de su ambiente. En el modelo, las personas cambian su ambiente o la situación cuando no están satisfechas. El modelo resalta la interacción que se da entre tres aspectos; variables del ambiente, como el clima, la familia, la cultura, etc; y del comportamiento. Además, la teoría considera que la persona aprende a través de dos aspectos fundamentales: a) aprendizaje de observación y b) autorregulación de su propio comportamiento.

Este modelo permite que los jóvenes internalicen un código moral. Las normas sociales son guías importantes para las relaciones interpersonales. Sin normas o reglas sociales, las personas no sabrían cómo comunicarse con los demás, qué comportamientos serían los apropiados, ni cómo lograr las metas personales que la persona tiene. Pues, las normas nos dicen cómo relacionarnos con la familia, los amigos, los compañeros, hasta con los extraños. También, ayudan a determinar nuestro lugar en lo social, si tenemos prestigio o no.

Teoría de las Emociones (James- Lange 1880; Cannon-Bard 1929; Schachter -Singer 1962). Las tres teorías sostienen que el hombre no nace con todas las emociones tan complejas como las manifiesta en sus años adultos, sino que atraviesa un largo proceso de desarrollo emocional.



Volumen 3 Número 1 Mes de Enero 2020

En fin a medida que el niño crece, se hace cada vez más difícil averiguar, que proporción de la expresión emocional puede ser atribuida a la maduración; de allí que no todos los niños atraviesan por esta secuencia a la misma velocidad, pero la secuencia en la aparición de las mismas es muy semejante entre un niño y otro, independientemente, de que hayan tenido o no, la oportunidad de presenciar estas emociones en otras personas.

Teoría Humanista de Carl Roger (1961). Sostiene que, todos los organismos nacen con ciertas capacidades y potencialidades, las cuales son como una especie de molde genético, al cual se agregan la forma y la sustancia con el paso de los años. Por ello, los humanistas piensan que la meta de vida sería realizar este molde genético, es decir, convertirse en aquello para lo cual se tiene un potencial intrínseco. Es importante puntualizar que estos teóricos piensan que esa tendencia está presente en todos los organismos: plantas, animales y seres humanos. Sin embargo, en el transcurso de la vida el hombre, a diferencia de los otros organismos, se forma una imagen de sí mismo, o autoconcepto, el cual también busca realizarse. Entonces, del mismo modo como el potencial biológico intenta realizarse, también lo hace el autoconcepto, o sea el sentido consciente de lo que somos y lo que queremos ser.

Contexto Metodológico

Este trabajo estuvo ubicado en el Paradigma Sociocritico, bajo un enfoque cualitativo, el cual permite el acercamiento con los actores objetos de estudio. En consecuencia, Hurtado y Toro (1999), muestran que la investigación cualitativa:

Se manifiesta en una comprensión holística de la realidad, la cual no puede ser traducible en términos matemáticos y pone énfasis en la profundidad, analizada y captada dentro de lo real, donde prevalece el papel de la subjetividad. También se menciona que la realidad es total cual como es vivida, sentida y expresada por los sujetos (p. 51).

Pues, dicha realidad debe abarcar todos los aspectos relacionados con los sujetos de estudios, ya sean culturales, sociales y espirituales, los cuales le permitirán al investigador conocer de una forma real el desenvolvimiento del sujeto.

La Inteligencia Emocional en el Manejo de los Conflictos Interpersonales dentro del Ámbito Educativo

Autora: MSc. Angie Rodríguez



Volumen 3 Número 1 Mes de Enero 2020

En vista de las necesidades y propósitos de este trabajo se tomó el **Método de Investigación Acción Participante** con la finalidad de obtener resultados fiables y mejorar las debilidades encontradas. Es decir, la investigación acción es una manera de valorar la práctica educativa y no sólo una ayuda para resolver problemas de las prácticas. Según Martínez (2000), “se encarga de relacionar la investigación experimental con programas de acción social para darle solución a los problemas de la sociedad mediante las siguientes fases: Diagnostico, planificación, ejecución, evaluación y sistematización” (p. 223).

Seguidamente, la investigación se llevó a cabo en la Unidad Educativa “Carrasquelero” NER 016, donde la misma plantea como **escenario** la realidad circundante donde se producen las condiciones. Se tomaron como **informantes clave** de manera intencional dos (02) estudiantes (que han sido disciplinados por conflictos interpersonales), y tres (03) docentes (de los cuales todos tienen años de experiencia, desempeñándose de manera excelente ya que se encarga de ayudar a los estudiantes con problemas de conducta); un total de 05 informantes clave. Se emplearon dos **Técnicas de Recolección de Información** muy valiosas: la entrevista Semiestructurada y la observación participante.

Para **analizar la información** se abordaron las técnicas de Categorización, Estructuración, Triangulación, Contrastación y Teorización. En lo que respecta a la **Validez** de la Información se utilizaron las técnicas de triangulación de fuentes, teoría y técnicas. Y la **Credibilidad** estuvo dada por el uso de información registrada automáticamente (registro de videos, audios, fotografías, y grabadoras), y por la fe que dieron los informantes de lo que está allí plasmado.

El Plan de Acción “Controlando la Emociones se Aprende a Convivir en Paz”, surgió de la necesidad de ayudar al estudiante a desarrollar habilidades emocionales de uso diario, las cuales se pueden evaluar más fácilmente y pueden ayudar a reducir los conflictos a corto plazo. Consta de seis (06) actividades, cada una de ellos con tres (03) estrategias basadas en la Inteligencia Emocional para solucionar conflictos entre estudiantes el mismo se aplicó en seis (06) semanas, utilizando fotografías, registros de observación y evaluación a los diferentes informantes; las personas que participaron fueron: docentes de la institución, estudiantes y la investigadora.

Ejecución y Evaluación del Plan de Acción

Seguidamente, se describen de manera detallada cada una de las actividades ejecutadas de acuerdo a la especificación del Plan de Acción “Controlando las Emociones se Aprende a Vivir en Paz”:

La Inteligencia Emocional en el Manejo de los Conflictos Interpersonales dentro del Ámbito Educativo

Autora: MSc. Angie Rodríguez



Volumen 3 Número 1 Mes de Enero 2020

- 1° Actividad: Entendimiento del Conflicto. Su propósito fue “Mostrar a los estudiantes las respuestas más comunes frente a un conflicto”; al principio de la actividad todos manifestaron timidez pero luego se fueron incorporando a medida que se iban desarrollando cada una de las estrategias; es decir, la comunicación fue fluyendo de manera espontánea entre los compañeros de clase y la investigadora pudiéndose apreciar de forma general la satisfacción y motivación de los estudiantes por las actividades realizadas.
- 2° Actividad: Tipos de Conflictos. tuvo como propósito “Enseñar al docente y al estudiante los tipos de conflictos y cómo diferenciar entre posiciones, intereses, necesidades y valores”; acá hubo mucha receptividad tanto del estudiantado como de los docentes, por lo cual se les mostró que aunque la gente generalmente usa la competencia, esta no es la mejor manera para enfrentar el conflicto; los estudiantes estuvieron de acuerdo con la información, participaron con entusiasmo y manifestaron un buen aprendizaje con su conducta durante y después de la actividad.
- 3° Actividad: Partes de un Conflicto. Surgió con el propósito de “Mostrar las diferentes partes de un conflicto y sus relaciones, contribuyendo a la resolución pacífica e independiente del mismo”. En atención a esta actividad los estudiantes participaron con emoción e incluso llegaron a la conclusión de que el conflicto existe en todas partes y con mucha gente diferente, es normal y cotidiano; así que lo importante es cómo lo manejemos, es decir, con una mentalidad cerrada, intolerancia, fuerza y violencia o con creatividad, igualdad, tolerancia y paz.
- 4° Actividad: El Conflicto y yo. Se realizó con el propósito de “Entender cómo respondemos ante un conflicto, cómo nos sentimos dentro de éste y que pueden causar en nuestros sentimientos y actitudes”. Es importante mencionar que después de participar ya en varias actividades referentes a la solución de conflictos ahora están de acuerdo que lo mejor es tolerar y respetar. También estuvieron de acuerdo que lo mejor es no seguir llamando a los compañeros con apodos por lo que manifestaron estar dispuestos a poner la información en práctica desde ese momento.
- 5° Actividad: Las Emociones en Situaciones Conflictivas. Se llevó a cabo con el propósito de “Expandir el vocabulario de sentimientos y emociones para mejorar la identificación de ellos en situaciones conflictivas”. Ese día quedó demostrado que todos sin excepción pueden tener muchos amigos y que son niños de buenos sentimientos, capaces de controlarse ante cualquier problema. De igual forma, se llegó a la resolución de “que es importante entender las emociones de la otra persona para resolver de buena manera un conflicto”.

La Inteligencia Emocional en el Manejo de los Conflictos Interpersonales dentro del Ámbito Educativo

Autora: MSc. Angie Rodríguez



Volumen 3 Número 1 Mes de Enero 2020

6° Actividad: Cómo Resolver Problemas. También tuvo como propósito “Enseñar un modelo sencillo para solucionar problemas interpersonales, practicando la responsabilidad y la tolerancia”. Lo importante es que se divirtieron y construyeron sentido de grupo, pues cuando hay más cohesión hay más tolerancia.

Por lo tanto, la ejecución de este plan de acción deja ver claramente que en toda institución educativa se hace necesaria la figura de un docente que aborde el proceso de manera eficaz para sí y para sus estudiantes. Por supuesto, para ello es necesario que él mismo se convierta en modelo de equilibrio de afrontamiento emocional, de habilidades empáticas y de resolución serena, reflexiva y justa de los conflictos interpersonales, como fuente de aprendizaje para sus estudiantes. Es decir, un docente que sea capaz de transmitir una serie de valores a sus alumnos, desarrollando una nueva competencia profesional; sólo así los estudiantes estarán dispuestos a enfrentar los conflictos interpersonales con madurez.

Ahora bien, toda investigación despliega un proceso de recolección y análisis de información e **Interpretación de los Hallazgos**, en la búsqueda de justificar los objetivos trazados con la misma, las cuales permiten al investigador organizar de manera más específica y por orden de relevancia, los datos recabados durante el estudio, los cuales vienen siendo aquellos emitidos por los informantes. Desde esta perspectiva, las categorías arrojadas que se estructuraron y triangularon fueron las siguientes:

Solución de Conflictos. Los estudiantes aprendieron a solucionar los conflictos entre ellos; hallando salidas constructivas del mismo, valorando las cualidades de los demás compañeros, canalizando de esta manera el uso de la violencia.

Estado Emocional. Son jóvenes saludables y con buenos modales, capaces de mantener un estado de ánimo equilibrado y sano.

Control Emocional. Estuvo en el poder de los estudiantes poder conducir las reacciones emocionales y completar o sustituir el deseo o la lucha.

Manejo de Conflictos. Los estudiantes aprendieron a no temer al conflicto, reconocieron que hay una manera destructiva de tratarlos y, también, una manera constructiva.

Superación Personal. Hacer ese cambio no fue fácil para los estudiantes, implicó dejar atrás muchas formas de confortamiento que se han ido adquiriendo como consecuencia de la vida en sociedad y que ya se han convertido en parte integrante de uno mismo.



Volumen 3 Número 1 Mes de Enero 2020

Comprensión. Los educandos captaron que cada vez que alguien pide comprensión, a través de palabras o actitudes, busca en ello un consejo, una solución o una idea que lo haga recuperar la tranquilidad y ver con más claridad la solución a su problema.

Comunicación. Los estudiantes manifestaron una buena comunicación, porque ya el lenguaje no era tan vulgar, no solo aprendieron a escuchar a su compañero sino también aprendieron a expresarse, coherencia entre el lenguaje verbal y el corporal; escogiendo las mejores palabras y el momento apropiado; con esta actitud pudieron mejorar sus relaciones interpersonales.

Relación Afectiva. Con respecto a este aspecto los estudiantes entre dar y recibir, expresan sus deseos y preocupaciones, abierta y honestamente sin ofender, tratando siempre de mantener una buena relación con los demás compañeros.

La Teorización. Después de aplicar una serie de actividades, cada una de ellas con diferentes estrategias didácticas en la Unidad Educativa "Carrasquelero" específicamente en el 5º grado sección "A", donde se ayudó en gran proporción a los estudiantes conflictivos y no conflictivos. Los cuales participaron en gran manera logrando reconocer y aceptar las emociones, manejar las propias emociones, ponerse en el lugar de otro y crear relaciones interpersonales afectivas. En fin, tanto para los padres como para los educadores es importante resaltar que todos sirven de modelo, modelo que permite al niño observar al adulto por lo que están aprendiendo mediante el ejemplo. Hacer de buen modelo resulta mucho más efectivo que simplemente decirle al niño como debe actuar, hay que demostrarles que somos capaces de salir de un conflicto, para esto se debe por supuesto modelar el autocontrol y las aptitudes comunicativas que ellos esperan de los adultos, por poner un ejemplo, si ante un insulto se les responde con otro insulto, como es obvio no serviría de ayuda, así antes de cambiar las actitudes de los niños debemos por supuesto revisar las nuestras.

Reflexiones Generales. Un docente debe siempre impartir a sus estudiantes las siguientes recomendaciones para que en toda resolución de conflicto se dé el ganar-ganar:

- Mantente fresco cuando otros estén furiosos y pierdan la cabeza. Tú tienes el control sobre tus emociones, no lo pierdas. No se trata de no demostrar tu molestia, sino de hacerlo mesuradamente, sin después arrepentirte de una acción cometida en un momento de descontrol.
- Cada discusión tiene al menos tres puntos de vista: el tuyo, el del otro y los de terceros, los cuales probablemente están más cerca de la objetividad.

La Inteligencia Emocional en el Manejo de los Conflictos Interpersonales dentro del Ámbito Educativo

Autora: MSc. Angie Rodríguez



Volumen 3 Número 1 Mes de Enero 2020

Siendo más versátil y viendo las cosas desde la perspectiva de los demás enriquecerás tu propio punto de vista.

- c. Espera a calmarte antes de hablar. Ten en cuenta que la relación es más importante que la discusión. Dar más relevancia a las personas que a las opiniones.
- d. Trata a toda persona con la cual tengas contacto como si fuera un pariente rico, de quien esperas ser incluido en su testamento. Nunca te arrepientas de tratar muy bien a la gente. Es el mejor negocio en todos los sentidos.
- e. Busca el lado positivo y agradable, aun de las situaciones más complicadas y dolorosas. Es una disciplina que te ayudará a pasar más fácilmente los momentos difíciles, y a convertir los problemas en oportunidades.
- f. Establece el hábito de hacer preguntas y, sobre todo, de escuchar las respuestas. Pregunta antes de reaccionar. Algunas veces disparamos y después preguntamos. También preguntamos, pero escuchamos para contestar, y no para tratar de entender.
- g. No hagas o digas nada que pueda herir o hacerle daño a otra persona. Aférrate al proverbio que dice que todo lo que uno haga, se devolverá. La gente no recuerda tanto lo que tú dices o haces, sino la intención con la que lo haces.
- h. Sé consciente de la diferencia entre análisis amigable y crítica destructiva. Observa si el propósito de tus palabras es ayudar, desahogarte o hacer daño.
- i. Ten presente que si toleras a los demás, ellos también serán pacientes contigo en los aspectos no muy gratos de tu personalidad.
- j. El verdadero líder sabe reconocer sus errores y aceptar responsabilidad. No olvides que un conflicto bien manejado fortalece la relación, y te ayuda a aprender de las diferencias.



Volumen 3 Número 1 Mes de Enero 2020

Referencias

- Debenedetti; E. (1993). *Conflict, Resolution and Diversity: A Manual of Participatory Activities*. Pittsburgh: Edupress.
- Hurtado y Toro. (1999). *Paradigmas y Métodos de Investigación en Tiempos de Cambios*. Valencia-Venezuela: Epísteme Consultores Asociados, C.A.
- Kohlberg, L. (1984). *El Sentido de lo Humano: Valores, Psicología y Educación*. Bogotá: Editorial Gazeta.
- Lederach, J. (1992). *Enfoque Estructural: Enredos, Pleitos y Problemas*. Guatemala: Ediciones Clara-Semilla.
- Martínez, M. (2000). *Comportamiento Humano*. Nuevos Métodos de Investigación. Editorial trillas México.
- Rogers, C. (1977). *El Proceso de Convertirse en Persona*. Buenos Aires: Paidós.
- Díaz y Aguado (1992). *¿Conflicto y Violencia?* Guatemala: Ediciones SEMILLA.
- Erikson, E. (1978). *Psicologías Aplicadas a la Educación*. Madrid.