

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN



Alternativas para prevenir el conflicto en estudiantes de la educación
básica regular.

Trabajo académico presentado para optar el Título Profesional de
Segunda Especialidad en Investigación y Gestión Educativa.

Autor.

Víctor Artemio, Oyarce Mariñas.

AMAZONAS – PERÚ

2018

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN



Alternativas para prevenir el conflicto en estudiantes de la educación
básica regular.

Los suscritos declaramos que la monografía es original en su contenido
y forma.

Víctor Artemio, Oyarce Mariñas. (Autor)
Segundo Oswaldo Alburqueque Silva. (Asesor)

AMAZONAS – PERÚ

2018



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE EDUCACIÓN
PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO ACADÉMICO

En Amazonas, a los veintidós días de febrero del dos mil dieciocho, se reunieron en un ambiente de la I.E. N°12004 La Villa, los integrantes del Jurado Evaluador, designado según convenio celebrado entre la Universidad Nacional de Tumbes y el Consejo Intersectorial para la educación peruana, al Dr. Oscar Calixto La Rosa Feijoo, coordinador del programa; representantes de la Universidad Nacional de Tumbes (Presidente), Mg. Blanca Barreto Escaroto (Secretaria) y Mg. Jorge Luis Arceaga Salazar (Vocal), con el objeto de evaluar el trabajo académico denominado: "Alternativas para prevenir el conflicto en estudiantes de la educación básica regular", para optar el título Profesional de Segunda Especialidad en Investigación y Gestión Educativa al señor VÍCTOR ARTEMIO OVARCE MARINAS.

A las SIETE horas ZERO minutos y de acuerdo a lo estipulado por el reglamento respectivo, el Presidente del Jurado dio por iniciado el acto.

Luego de la exposición del trabajo, la formulación de preguntas y la deliberación del jurado lo declararon APROBADO por UNANIMIDAD con el calificativo QUINCE.

Por tanto, VÍCTOR ARTEMIO OVARCE MARINAS queda APTO, para que el Consejo Universitario de la Universidad Nacional de Tumbes, le expida el título profesional de Segunda Especialidad en Educación Física.

Siendo las SIETE horas con VEINTE minutos, el presidente del jurado dio por concluido el presente acto académico, para mayor constancia de lo actuado firmaron en señal de conformidad todos los integrantes del jurado.

Dr. Oscar Calixto La Rosa Feijoo
Presidente del Jurado

Mg. Blanca Barreto Escaroto
Secretaria del Jurado

Mg. Jorge Luis Arceaga Salazar
Vocal del Jurado

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD

Yo, VÍCTOR ARTEMIO OYARCE MARÍÑAS estudiante del Programa Académico de Segunda Especialidad de Investigación y Gestión Educativa de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Tumbes.

Declaro bajo juramento que:

1. Soy autor del trabajo académico titulado: ALTERNATIVAS PARA PREVENIR EL CONFLICTO EN ESTUDIANTES DE LA EDUCACIÓN BÁSICA REGULAR, la misma que presento para optar el título profesional de segunda especialidad.
2. El trabajo Académico no ha sido plagiado ni total ni parcialmente, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. El trabajo Académico presentado no atenta contra derechos de terceros.
4. El trabajo Académico no ha sido publicado ni presentado anteriormente para obtener grado académico previo o título profesional.
5. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a la UNTUMBES cualquier responsabilidad académica, administrativa o legal que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de El Trabajo Académico, así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada.

Tumbes, _____ de 2018

Firma

VÍCTOR ARTEMIO OYARCE MARÍÑAS

A mi esposa y a mis hijas, quienes siempre están a mi lado y han hecho posible mis logros anhelados.

.

ÍNDICE

RESUMEN.....	
INTRODUCCIÓN.....	
CAPÍTULO I: Concepciones teóricas	8
1.1 Evolución del paradigma del conflicto	8
1.1.1 ¿Que es conflicto?	8
1.1.2 Fuentes de conflicto	10
1.1.3 Los estilos de comportamientos ante situaciones de conflicto.....	11
1.1.4 Importancia de la actitud solidaria frente al conflicto.....	13
CAPITULO II	
2.1 Identificamos la presencia de conflictos en la institución educativa.....	15
2.1.1 Convivencia y conflicto en la institución educativa.....	15
2.1.2 Situaciones de conflicto que pueden presentarse en las instituciones educativas	16
2.1.3 ¿Qué es disciplina?	18
2.1.4 La disciplina en la institución educativa	19
2.2 Importancia de la solución pacífica de los conflictos en la institución educativa.....	20
2.2.1 Conflicto y educación para la paz	20
2.2.2 Convivencia y clima institucional.....	21
2.2.3 El conflicto como una oportunidad de aprendizaje significativo.....	22
CAPITULO III: Conociendo medios alternativos y desarrollando capacidades para la resolución de conflictos	23
3.1 Medios alternativos para prevenir y afrontar los conflictos en la institución educativa.....	24
3.1.1 La negociación.....	24
3.1.2 La mediación.....	25
3.1.3 La construcción de consenso.....	30
3.2 Habilidades para responder a los conflictos sin violencia.....	30

3.2.1 Promoción de respuestas creativas y no violentas frente a los conflictos...	31
3.2.2 La comunicación en el origen y resolución de conflictos.....	32
3.2.3 La asertividad como alternativa a los conflictos.....	33
3.2.4 La expresión de emociones	34

CONCLUSIONES

REFERENCIAS CITADAS

RESUMEN

El desarrollo de este trabajo monográfico tiene por objetivo principal el servir como una guía para la comprensión y resolución de los diversos conflictos que se presentan en las instituciones educativas. Para la elaboración de este documento se utilizó un enfoque analítico, objetivo y constructivo, y se abarcaron temas que van desde la evolución paradigmática e identificación de un conflicto hasta las habilidades y herramientas que se necesitan para transformar esta situación conflictiva en una oportunidad de construir un espacio de convivencia pacífica.

Finalmente, se logró concluir que el conflicto es una situación natural y cotidiana, cuyas consecuencias dependen de la forma en que se maneja el proceso, por ello es indispensable la educación en el aprendizaje y desarrollo de habilidades interpersonales para los miembros de todos los niveles de la comunidad educativa.

Palabras clave: Resolución de conflictos, clima institucional, habilidades interpersonales.

INTRODUCCIÓN

El trabajo que realiza un docente requiere una gran responsabilidad, pues no solo se preocupa por el aprendizaje académico de sus alumnos sino que también es el encargado de dotarlo de habilidades para, en el futuro, ser un ciudadano que contribuya a la construcción del país anhelado.

En el camino hacia un desarrollo óptimo e integral de los estudiantes, existen diversos obstáculos que el docente tendrá que ayudarles a sortear; uno de ellos es la interrupción de un clima institucional pacífico debido a un conflicto, cabe recalcar que este puede darse en cualquiera de los niveles de la organización. Sin embargo, el conflicto es una situación natural que observamos en la convivencia diaria y que no se debe asumir como una experiencia negativa, si se maneja adecuadamente. Como Rodríguez (1998) afirma: “Si el conflicto ocupa gran parte de nuestra experiencia, entonces la habilidad de manejarlo es una de las más valiosas que puede – y necesita- poseer” (p.2).

Lamentablemente, no todos los directivos y docentes se encuentran lo suficientemente capacitados para guiar a los educandos en el manejo de estas estrategias y habilidades tan necesarias para la buena convivencia entre los miembros de la comunidad educativa. Generalmente la enseñanza que se brinda acerca del manejo de emociones e impulsos, está basada en la propia experiencia, que no siempre es la más actualizada en cuanto a métodos efectivos de resolución de conflictos.

Es por ello que se ha creído conveniente investigar y recopilar los diversos métodos que permiten aprender a enfrentar los conflictos de manera eficaz, en un ambiente digno y abierto a las mejoras, con la esperanza de preparar a los estudiantes para su vida futura.

Finalmente, se expresa el agradecimiento a los docentes de la Universidad de Tumbes, quienes con sus sabios conocimientos contribuyen al logro de nuestras metas: ser mejores profesionales acorde con las exigencias del mundo globalizado y contribuir de la mejor manera posible con el desarrollo de nuestra patria.

OBJETIVO GENERAL

- Conocer estrategias y técnicas alternativas para prevenir el desarrollo de conflictos en estudiantes de la EBR

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Conocer el marco teórico del conflicto en el ámbito educativo
- Comprender las herramientas de identificación de conflictos en estudiantes de la EBR
- Conocer las estrategias y técnicas para la solución de conflictos entre estudiantes de la EBR
-
- Comprender el enfoque constructivo, para la mejora de la convivencia escolar.

CAPÍTULO I

CONCEPCIONES TEÓRICAS

1.1. Evolución del paradigma de conflicto.

“El conflicto es parte de nuestra cotidianidad, en forma latente o manifiesta, está inmersa en nuestras relaciones sociales; sin embargo, pese a que convivimos con él, no siempre lo aceptamos o asumimos ante él una actitud positiva; quizás debido a que tradicionalmente se ha enfatizado su carácter negativo identificándolo con desarmonía, incompatibilidad, pugna, litigio, violencia e incluso se lo asocia a emociones como ira, odio, rabia y pérdida” (Valenzuela, 1994, p. 58). Este paradigma ha venido evolucionando con el paso de los años, pues se ha logrado establecer un enfoque constructivo del mismo, que nos permite no solo afrontarlo con mejor actitud, sino también comprenderlo como parte de las relaciones interpersonales. Valenzuela (1994) afirma que en la actualidad “se promueve una concepción alternativa, entendiéndolo como una situación que combina elementos negativos y positivos, como algo que no solo es inevitable y circunstancial a las relaciones interpersonales, organizacionales y sociales, sino como un componente clave de la vida y una necesidad fundamental de las personas y sociedades. Por ende puede verse como una oportunidad para el cambio y motor del mismo” (p. 58) Así, el conflicto se vuelve un incentivo que promueve la creatividad y desarrollo de los individuos involucrados y de su entorno.

Por consiguiente, a continuación se revisarán algunas concepciones de conflicto, sus diferentes causas y las formas de reacción de las personas frente a los mismos.

1.1.1. ¿Qué es un conflicto?

Como punto de partida para comprender este concepto, se debe tener en cuenta que sin importar cuál sea la causa o dimensión del conflicto, la esencia del mismo es “un fenómeno de incompatibilidad entre personas o grupos” (Pérez y Gutiérrez, 2016, p.164).

Múltiples autores han logrado definirlo desde percepciones distintas, Raymond Aron indica que: “El conflicto es una oposición entre grupos e individuos por la posesión de bienes escasos o la realización de intereses incompatibles” (Valenzuela, 1994, p. 12). Similar es la definición que señala Kenneth Boulding: “El conflicto es una forma de conducta competitiva entre personas o grupos. Ocurre cuando las personas compiten por recursos limitados o percibidos como tales” (como se citó en Valenzuela, 1994, p. 13). Por otro lado, Casamayor (2002) propone que no solo los recursos o bienes desatan una divergencia, pues afirma que “un conflicto se produce cuando hay un enfrentamiento de intereses o de las necesidades de una persona con los de otra, o con los del grupo o con los de quien detenta la autoridad legítima” (como se citó en Valenzuela, 1994, p. 15). Adicionalmente, Jares (1991) define el conflicto como “un tipo de situación en la que las personas o grupos sociales buscan o perciben metas opuestas, afirman valores antagónicos o tienen intereses divergentes” (como se citó en Pérez y Gutiérrez, 2016, p.164).

Cada individuo es un mundo complejo e irrepetible que se ha formado a partir de sus propias experiencias. La convivencia diaria, expone a estas personas a rodearse de diversas realidades, personalidades, ideologías, valores, necesidades, perspectivas y paradigmas, generalmente incompatibles a las suyas.

En cada interacción interpersonal, existe un potencial conflicto de forma latente; y mientras un mayor número de personas entren en contacto, más alta es la probabilidad de que se desencadene el mismo. Como lo expresa Rodríguez (1988): “El conflicto es la esencia misma de la vida” (p.2).

Es por ello que las instituciones educativas (un tipo de organización), al ser un espacio de interacción permanente presentan una naturaleza conflictiva; como afirma Morgan: “el conflicto estará siempre presente en las organizaciones” (1990, p.141).

Sin embargo, no existe negatividad en la presencia o esencia misma del conflicto, se ha mencionado con anterioridad que es una situación natural. “Solo donde no hay vida no hay conflicto, pueden quedar libres de él los seres inanimados, como un muro de piedra, un cementerio, etc.” (Rodríguez, 1988, p.2).

1.1.2. Fuentes del conflicto.

“El conflicto es una planta que se da en todos los terrenos y nace de múltiples raíces” (Rodríguez, 1988, p.21)

“Existe una gran polémica respecto a las fuentes de los conflictos, cada autor las clasifica de acuerdo a un enfoque distinto. Este trabajo se centrará en las causas de los conflictos escolares, sobre la base de la clasificación que proponen Girard y Koch (1997) y Omachea (1998)” (citados en MINEDU, 2013, p.19).

a. Los Valores y creencias

La vida y conducta de las personas se rigen a través de estos principios, es por ello que, si no son tomados con la debida importancia por las demás personas, pueden originar un conflicto. Por ejemplo, las diferentes ideologías y expectativas que los docentes poseen acerca del “profesor modelo” originan un choque de opiniones.

b. La percepción de los hechos

Cada persona percibe una situación determinada de manera distinta, según variables subjetivas. Además, interviene también la cantidad de información que manejan ambas partes involucradas en el conflicto.

c. Las necesidades e intereses

La insatisfacción laboral es un claro ejemplo de un conflicto por necesidades e intereses, cuando una parte involucrada siente que no se le permite desarrollarse adecuadamente, se produce resistencia por parte de la misma.

d. Las relaciones interpersonales

En este caso, el conflicto se origina por una mala calidad comunicativa, lo cual predispone de manera negativa a ambas partes, por ello facilita el desencadenamiento de la disputa.

e. La estructura y sistema organizacional

Cuando en una organización el poder se distribuye de forma desigual, o existen ambigüedades en el enfoque de las metas e incluso en las leyes, se promueve una falta de unidad que genera un potencial conflicto.

f. Los recursos escasos

Otra causa de conflictos es el acceso o distribución a recursos ya sean tangibles (materiales, un mejor sueldo) o intangibles (poder, condiciones ventajosas de determinados puestos).

Cuando se presenta un conflicto, no siempre lo encontramos limitado a un tipo de causa, sino que estas se combinan, y es necesario identificarlas para lograr un mejor manejo a la hora de abordarlo.

1.1.3. Los estilos de comportamiento ante situaciones de conflicto.

El Instrumento Thomas-Kilmann de Modos de Conflicto (TKI), fue desarrollado por estos autores (citados en MINEDU, 2013, p.2) como una herramienta para evaluar la conducta de un individuo involucrado en un conflicto. En estas situaciones podemos describir la conducta de la persona según dos dimensiones básicas: (1) asertividad, la medida en que el individuo intenta satisfacer sus propios intereses y, (2) cooperación, la medida en que el individuo intenta satisfacer los intereses de la otra persona.

Estas dimensiones son tomadas como base para explicar los cinco estilos de comportamiento ante situaciones conflictivas.

a. Competitivo

El modo competidor es asertivo y no cooperativo, está orientado hacia el poder. La prioridad de la persona que asume este estilo es satisfacer sus propios intereses y/o necesidades. No toma en cuenta la relación que tiene con la otra persona ni las necesidades de la misma, por lo que emplea cualquier medio que le parezca apropiado para que su postura gane.

Cuando se manejan los conflictos usando este estilo, uno gana y el otro pierde.

Algunas frases comunes del modo competitivo son:

“¡Aquí yo soy el docente y las cosas se hacen a mi modo!”

“¡Estás equivocado!”

b. Complaciente

Al contrario del modo competitivo, el estilo complaciente es cooperativo y no asertivo. Quien asume este estilo solo se preocupa por preservar y mantener la relación con el otro, sin tener en cuenta la realización de sus propias metas. En este modo hay un elemento de autosacrificio, pues la persona cede completamente ante lo que la otra parte demanda.

Usa frases como:

“Está bien, haré todo de nuevo...”.

“De acuerdo, lo haremos a tu modo...”.

c. Evasivo

Este estilo no es ni asertivo ni cooperativo, sino que toma una actitud pasiva, la persona simplemente se preocupa por no enfrentar un posible conflicto o aplazarlo lo máximo posible. En este estilo ambas partes pierden pues no se da la oportunidad de crear soluciones ni de generar cambios.

d. Comprometedor

Este estilo es un punto intermedio entre la asertividad y cooperación, es el clásico mitad y mitad: “Te doy esto, pero tú me das eso a cambio”. Las personas buscan satisfacer parcialmente sus intereses y necesidades, pero también están dispuestas a ceder y negociar. Sin embargo, no profundizan en el conflicto ni llegan a esclarecer el origen del problema. Cada uno de ellos gana y pierde algo.

Algunos ejemplos de frases son:

“Hoy hacemos la manualidad, pero mañana exponen los trabajos de ciencias”

“Bueno... si tú dejas de llamarme gorda, yo dejo de decirte fea”

e. Colaborador

El modo colaborador es tanto asertivo como cooperativo. El estilo colaborativo toma en cuenta los intereses y necesidades de ambas partes y analiza a fondo la situación para obtener una solución creativa, además que logra preservar la relación interpersonal al 100%. Las dos personas involucradas ganan en este modo. El colaborador cuenta con actitudes como: Predisposición al diálogo, apertura y accesibilidad, disposición a colaborar con el otro, creatividad para encontrar posibles soluciones al conflicto e interés por buscar ayuda de una tercera persona.

1.1.4. Importancia de la actitud solidaria frente al conflicto

“Aceptar la condición humana que hace de la vida una cadena de conflictos” (Rodríguez, 1998, p. 48), ayuda a reflexionar en la actitud que se opta para enfrentar los conflictos cotidianos, y asumir esta con espíritu solidario, buscando el equilibrio de intereses de ambas partes involucradas.

El estilo de colaboración, es el más pertinente a la hora de mostrar solidaridad, pues se desea que los intereses de los demás se satisfagan como se harían los propios; además la colaboración otorga beneficios como potenciar la creatividad, desarrollar actitudes y habilidades comunicativas positivas a la hora de tomar decisiones que nos permiten conseguir beneficios comunes y generar nuevas formas de cambios sostenibles y empoderados.

Según Apple (citado en Pérez y Gutiérrez, 2016, p.164): “El valor negativo que le confieren al conflicto, al ocultarlo, el negarle o el ausentarlo de toda la acción educativa muestra cada vez más la importancia de entenderlo y tratar de transformarlo”.

CAPITULO II

CONFLICTOS EN LA INSTITUCION EDUCATIVA

2.1. Identificamos la presencia de conflictos en la institución educativa

Como se ha mencionado en páginas previas, es natural que se presenten conflictos en toda organización, incluyendo a las instituciones educativas.

Sin embargo, es necesario identificar los conflictos que se dan en la convivencia diaria con el fin de manejarlos adecuadamente y evitar que se tornen violentos o negativos. Pues el objetivo principal es aprovechar estas situaciones conflictivas para generar cambios positivos en el clima escolar.

2.1.1. Convivencia y conflicto en la Institución Educativa.

“La escuela es una institución que educa para la vida y en la vida hay que saber convivir. Así de sencillo o más bien dicho, decirlo es sencillo, pero como institución social donde a diario se relacionan cientos de personas vivir en convivencia resulta con frecuencia un dilema y más aún cuando no se le da la necesaria atención a la transformación de los conflictos, la escuela se puede convertir en un territorio hostil para docentes, directivos, alumnos y padres de familia, por eso, la transformación de conflictos reviste, en la actualidad, una exigencia especialmente apremiante”. (Pérez y Gutiérrez, 2016, p.163)

El conflicto, visto desde una ideología tradicional, rompe con la sana convivencia entre los diferentes agentes que participan de una organización. Es decir, se le percibe como una amenaza para el clima pacífico que se anhela mantener. Por lo mismo, generalmente las personas

adoptan una actitud defensiva frente a una situación de conflicto, lo que conlleva a un mal manejo del desacuerdo, en el que cada parte se niega a colaborar o a comprender un punto de vista diferente al suyo, esto da como resultado un enfrentamiento violento. Sin embargo, es necesario separar el concepto de conflicto y el de violencia para predisponer nuestra actitud de manera optimista ante la identificación de un conflicto y abrir nuestra mente a nuevas formas de resolverlo.

2.1.2 Situaciones de conflicto que pueden presentarse en las Instituciones Educativas

Analizando el panorama educativo de nuestro país, se encuentran muchos esfuerzos mancomunados que buscan lograr una educación ideal para nuestros estudiantes, las estrategias utilizadas van afianzando los cambios obtenidos y le dan un giro visionario para lograr transformaciones positivas en la educación, pero el camino es largo, y por ello todavía existen manejos dominantes de socialización en nuestras instituciones educativas, lo que genera como consecuencia conflictos de alta tensión o violencia, en todos los niveles de la organización educativa.

Se sabe que los conflictos son multicausales, pero en las organizaciones educativas podemos encontrar que las principales causas que rodean los conflictos son las necesidades e intereses insatisfechos en los diferentes actores educativos, a esta se le adiciona el manejo subjetivo de poder, generando violencia reflejada en las situaciones que se presentan a continuación:

- A) Situaciones relacionadas a comportamientos o actitudes de los directivos.
- “Tomar decisiones unilaterales”.
 - “No hacer rendición de cuentas de los recursos económicos de la escuela”.
 - “Excluir de la escuela a las adolescentes embarazadas”.

- “No promover la constitución del CONEI”.
- “No respetar los acuerdos tomados por el CONEI”.
- “No administrar de manera transparente los víveres remitidos por el Estado”.
- “Otorgar permiso a un docente o grupo de docentes para que accedan a capacitaciones o permisos especiales en sus jornadas de trabajo”.
- “No atender las quejas o denuncias de los padres de familia de manera inmediata y justa”.
- “No usar adecuadamente los bienes de la escuela”.
- “Avalar las tardanzas de los docentes o personal administrativo”.
- “No promover el desarrollo de organizaciones estudiantiles”.
- “Permitir el ingreso a la escuela de docentes en estado etílico”.
- “Minimizar los casos de maltrato contra los estudiantes ejercido por los docentes o auxiliares”.
- “Promover la venta obligatoria de libros, buzos, uniforme escolar, etc., a los padres de familia”.
- “Pedir cuotas extraordinarias a los padres de familia en el proceso de matrícula. Vender los libros producidos por el Ministerio de Educación” (Minedu, 2013, p. 15).

B) Situaciones relacionadas a comportamientos o actitudes de los docentes.

- “Llegar tarde a la escuela. Cobrar a los estudiantes por aprobar los cursos”.
- “Tener actitudes y comportamientos discriminatorios contra los estudiantes y padres de familia”.
- “No respetar la vida privada de sus colegas, autoridades educativas o padres de familia”.
- “Ejercer maltrato hacia los estudiantes. Increpar a los estudiantes que cuestionan sus ideas, afectando sus calificaciones”.
- “Obligar a los estudiantes a comprar rifas, libros, etc. para beneficio personal”.

- “Tener preferencias por estudiantes de mayor rendimiento académico”.
- “No promover la participación de los estudiantes en el aula”.
- “Llamar por apodo a los estudiantes”.
- “Mostrar tolerancia e indiferencia ante la agresión entre estudiantes que se da en el aula”
- “No cumplir sus funciones y responsabilidades en la institución educativa”.
- “Estigmatizar a los estudiantes con problemas de conducta”.
- “Hacer bromas de doble sentido a las estudiantes, algunas de índole sexual” (Minedu, 2013)

C) Situaciones relacionadas a comportamientos o actitudes de los padres de familia.

- “Interferir en el trabajo del docente en la escuela y el aula”.
- “Ofrecer dádivas o regalos a los docentes para que brinden un trato especial a sus hijos”.
- “Ocupar cargos en la institución educativa y no cumplir con sus funciones, no rendir cuentas o evadir sanciones”.
- “Utilizar sus cargos en CONEI o APAFA, promoviendo donaciones para beneficio personal”.
- “Establecer costos onerosos e ilegales por concepto de APAFA en el proceso de matrícula. Sobrevalorar los costos en obras realizadas”.
- “Expresarse en forma negativa de las autoridades educativas y de los docentes, sin propiciar el diálogo sobre aquello con lo que no están de acuerdo”.

“Las situaciones arriba descritas, generadas por el abuso de poder y necesidades insatisfechas están relacionados con el compromiso al desempeñar sus roles cada uno de los actores adultos en las

organizaciones educativas, las cuales se deben realizar basadas en principios de respeto, equidad, justicia, etc”.

Por otro lado, el conflicto más frecuente en los estudiantes se produce a la hora de acatar las normas, límites y reglas pues provoca una situación de indisciplina, la cual analizaremos a continuación.

2.1.3 ¿Qué es la disciplina?

La disciplina es un concepto que se utiliza en diferentes contextos de nuestra vida, se ha escuchado decir que a cierta persona le falta disciplina o que las madres están encargadas de disciplinar a sus hijos, pero no se tiene en claro qué significa exactamente. “La noción de disciplina se asocia, por lo general, con obediencia a una autoridad y a un estilo de vida que se caracteriza por imponer privaciones, restricciones y limitaciones individuales, en beneficio de una institución, una idea o un programa” (Ospina, 2004, p.2). Es decir, se tiene la idea de que la disciplina viene acompañada de rigidez y sacrificio, como una obligación.

Un enfoque más certero y optimista, denota la disciplina como “la capacidad que demuestran las personas para seguir voluntariamente un conjunto de reglas, en función al logro de un propósito que ha brotado de sus propias necesidades” (Minedu, 2013), lo que nos demuestra que esta es un medio para alcanzar un objetivo, ya sea individual o colectivo, que nos reportará beneficios al ser logrado.

“La disciplina en tal caso es forjar el carácter para hacerlo fuerte y firme, capaz de enfrentar con el mismo vigor tanto lo que produce placer como lo que es doloroso; para gozar de las pasiones y de las emociones sin tener que acabarlas, es decir, manteniéndolas en los límites de lo razonable; para aprender a luchar contra las inevitables contrariedades que la vida ofrece y disfrutar de las conquistas que esa lucha entrega”. (Ospina, 2004, p.6)

2.1.4 La disciplina en la Institución Educativa.

El manejo de la disciplina es un tema fundamental, no solo para mejorar la relación entre docentes y alumnos, sino también para mantener un adecuado clima de convivencia pacífica dentro y fuera del salón de clases.

“La disciplina en la institución educativa está asociada al cumplimiento de normas, a la autonomía, la responsabilidad, la toma de decisiones y al respeto de los demás y de la autoridad. Está, además, estrechamente relacionada con el proceso de enseñanza y aprendizaje, de modo que la carencia o insuficiencia de disciplina, afecta el desarrollo de este proceso”. (MINEDU, 2013, p.34)

Por otro lado, es indispensable que los alumnos comprendan, interioricen y acepten las reglas con actitud de colaboración, de este modo, es muy probable que los estudiantes acaten las normas consensuadas, pues saben que estas son necesarias para que obtengan un mejor desarrollo de sus habilidades. Cabe recalcar que generalmente el sistema de imponer sanciones a un educando que transgrede las normas, ocasiona un ambiente de tensión y un posible conflicto, que podría resultar en una situación violenta.

“Se trata de incentivar el desarrollo de las posibilidades que tienen las personas que aprenden para desarrollar formas de autogobierno y el uso de la autoridad desde una visión consensual” (Márquez, Díaz, Cazzato, 2007, p. 147).

2.2 Importancia de la solución pacífica de los conflictos en la institución educativa

Tal es el caso, que en las instituciones educativas, se presentan a diario un sinnúmero de conflictos, por mal comportamiento, calificaciones, indignación, rivalidades, discriminación, racismo, entre otras, por estas circunstancias es necesario que los conflictos educativos se los resuelva a través de la mediación y den fin al conflicto de una forma armónica y pacífica.

Es importante tener en cuenta que la violencia no es innata, sino aprendida a través de los procesos de socialización; por lo tanto, también es evitable. La violencia es un acto con intencionalidad. La persona violenta trata de imponer sus intereses sobre los demás (Minedu, 2013)

2.2.1 Conflicto y educación para la paz.

Las experiencias que nos da la vida, nos muestra que los conflictos que vivimos sirven muchas veces para formar nuestro temple, en otros momentos saldremos derrotados de ellos, hasta que aprendamos a luchar sin odio, ni rencores; es mejor hacerlo con respeto, diálogo y comunicación asertiva a aquellos que nos hacen el honor de escogernos como adversarios, entonces así los conflictos nos ayudarán a descubrir la paz y la serenidad.

El conflicto no es antagónico a la paz e incluso puede ser el terreno para la construcción de una educación de paz, donde aprenderemos a transformar las situaciones conflictivas en situaciones pacíficas, transformando no solo el hecho violento, sino también a los propios actores.

2.2.2 Convivencia y clima institucional

Meléndez (2006) señala que “el clima en una organización, es el constructo de percepciones individuales que resultan del proceso de interacción social” (como se citó en Minedu, 2013) El estilo de convivencia se refleja en el clima que perciben los actores de la organización educativa, el cual está definido por:

- El tipo de relaciones interpersonales: Cultivar estilos de colaboración, de ayuda mutua, de respeto por los derechos de todos, y la promoción del diálogo para la solución de los conflictos. Incluye tanto las relaciones entre las personas así como entre los diferentes grupos e instancias que conforman la comunidad educativa (Minedu, 2013)

- Las normas: Identificar si éstas son claras, pertinentes, consensuadas y constructivas. Se debe considerar en este punto la forma de abordar las faltas y sanciones.
- Los valores: Evaluar si éstos se promueven en la institución educativa y se aplican.
- La participación. Establecer la promoción de espacios y oportunidades para una real participación estudiantil, considerando que dichos procesos participativos generen compromisos de los involucrados.

Las instituciones educativas son espacios de formación para el aprendizaje de la convivencia democrática. Ello requiere que constituyan espacios protectores y promotores del desarrollo, donde todos sus integrantes sean valorados, protegidos, respetados, tengan oportunidades para hacerse responsables de las consecuencias de sus actos y reafirmen su valoración personal (Minedu, 2013)

“Podemos ver cómo la convivencia democrática e intercultural en una institución educativa necesita de relaciones interpersonales constructivas que favorezcan la participación libre de sus integrantes en los asuntos que les conciernen, así como la posibilidad de crecer y desarrollarse en un ambiente que los proteja y les dé seguridad y confianza” (Minedu, 2013)

El buen clima de un colegio no se improvisa, es cuestión de coherencia, de tiempo y de constancia.

2.2.3 El conflicto como una oportunidad de aprendizaje significativo.

“Resolver conflictos de manera pacífica tiene un gran potencial educativo ya que promueve”:

- “El desarrollo de la creatividad para proponer soluciones conciliadoras”.

- “La capacidad para observar una situación desde diferentes perspectivas, desarrollando la empatía”.
- “El respeto por las diferencias y el desarrollo de la tolerancia”.
- “El desarrollo de habilidades sociales”.
- “La autorregulación de las emociones”.
- “La utilización de canales adecuados para las demandas de justicia”.
- “El cuidado y enriquecimiento de las relaciones interpersonales”.

“Además, el conflicto puede ser una oportunidad para el crecimiento personal, en la medida que promueve la valoración propia y el reconocimiento del otro”.

CAPITULO III

CONOCIENDO MEDIOS ALTERNATIVOS Y DESARROLLANDO CAPACIDADES PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Es necesario conocer técnicas o métodos alternativos que favorezcan la resolución pacífica de los conflictos, tanto para las relaciones que se establecen en el contexto escolar como en la vida cotidiana.

Al abordar los conflictos en las instituciones educativas se parte de un análisis del mismo, para ello el MINEDU plantea una matriz que lo facilita: (VER ANEXO 1)

3.1 Medios alternativos para prevenir y afrontar los conflictos en la institución educativa

3.1.1 La negociación

La negociación consiste en plantear una serie de opciones, previamente analizadas con objetividad con la finalidad de elegir la más adecuada de ellas, este proceso debe ser de mutuo acuerdo y que reporte beneficios a ambas partes.

Se debe considerar que para realizar este medio, el tema debe ser negociable, es decir, no se incluyen los casos de maltrato o delitos, pues requieren una sanción.

Para abordar este método alternativo se ha tomado como fuente el trabajo de Fisher y Ury (citado por el MIMDES) denominado

Método de Harvard, a la par con el realizado por el MINEDU (VER ANEXO 2).

“Recuerda el objetivo de la resolución de conflicto, debe ser: “yo gano - tú ganas”. A menudo para un conflicto hay más de una solución. A veces no se puede resolver todo el problema, pero se pueden resolver partes de él. Cuando la tarea es muy grande, es aconsejable dividir el problema en partes más pequeñas y más fáciles de manejar” (Conflictos 02, 2012).

3.1.2 La mediación

La mediación se implementa bajo los mismos términos de la negociación, que al no resolverlos cara a cara, optan por buscar apoyo en un tercero ajeno a la situación.

Cuando hablamos de mediación coincidimos que es una estrategia en la que participa un agente independiente del conflicto, el que adopta una posición neutral. Se considera una negociación asistida, en la que el mediador debe cumplir un perfil idóneo en su rol a desempeñar.

Dentro de éste perfil se debe considerar:

- “Ser neutral e imparcial”.
- “No tener interés en favorecer a uno o a otro”.
- “Inspirar confianza y respeto, ser empático”.
- “Ser respetuoso y cuidadoso, evitando emitir juicios de valor”.
- “Actuar bajo criterios de equidad y responsabilidad”
(Minedu, 2013)

La importancia de generar confianza a los estudiantes que optan por un agente independiente al conflicto, debe

incentivar a que directivos, docentes y/o tutores se esfuercen por entrenarse en habilidades y actitudes como:

- Manejo de técnicas de comunicación.
- Capacidad de identificar los intereses y necesidades de los involucrados.
- Organización: capacidad para estructurar el proceso de mediación.
- Capacidad de síntesis
- Creatividad

Y en el conocimiento de las técnicas que se requieren para tener un perfil idóneo de mediador, y favorezca a un clima de convivencia entre los integrantes de la comunidad educativa.

Rol del mediador

Tiene como finalidad guiar el proceso de mediación entre los involucrados que finalmente tomarán la decisión. Este opera como facilitador de la comunicación y busca la convergencia sobre los potenciales acuerdos construidos de manera voluntaria.

Entre las funciones del mediador podemos señalar:

- Generar espacios de diálogo.
- Facilitar la comunicación entre los actores involucrados.
- Ayudar a las partes afectadas a que se comuniquen de manera eficaz y eficiente.
- Ayudar a los involucrados a identificar sus intereses y satisfacerlos.
- Generar clima de confianza entre las personas o grupos respecto al proceso.

- Motivar a ambas partes involucradas en el conflicto para llegar a acuerdos.

Para lograr que el proceso de mediación cumpla su función se debe seguir los pasos (ver ANEXO 3)

3.1.3 La construcción de consenso

Cuando encontramos en las instituciones educativas conflictos que afectan a un grupo mayor de sus miembros, podemos recurrir a la construcción de consenso.

Koch y Deeker (1993) señalan que “la construcción de consenso da por resultado un acuerdo que todos pueden suscribir, aunque la solución puede no gustarles por igual a todos” (Minedu, 2013, p. 71).

Lo cierto es que utilizando esta forma de solucionar conflictos, se obtiene un gran abanico de potenciales acuerdos sintetizados a partir de la información voluntariamente otorgada por los miembros en aras de un interés en común.

Este proceso se ejecuta con la ayuda de un facilitador de consenso, quien se encarga de diseñar e implementar una estrategia que permita una comunicación fluida entre todos los participantes del grupo. Para ello emplea una serie de técnicas similares a las utilizadas en la negociación y mediación. Procura organizar el grupo, planificar el trabajo que ejecutarán, motivar la participación de todos los presentes en la reunión, generar un clima adecuado y llegar a acuerdos. (Minedu, 2013, p. 71)

El facilitador debe articular los diferentes puntos de vista señalados por el grupo para identificar tanto los que son comunes así como los divergentes.

3.2 Habilidades para responder a los conflictos sin violencia

Para lograr un alto nivel del manejo de conflictos es necesario conocer y desarrollar las habilidades necesarias, a medida que nos eduquemos o reeduquemos adquirimos cualidades valiosas como asertividad, prudencia, respeto, altruismo, condescendencia, autocrítica, disciplina y capacidad de renuncia, las cuales se interiorizarán en nuestra filosofía de vida y relaciones humanas.

Dentro de estas habilidades destacamos la creatividad, la comunicación eficaz y asertiva, y la expresión adecuada de emociones.

3.2.1 Promoción de respuestas creativas y no violentas frente a los conflictos

Cuando se habla de la promoción de respuestas creativas, se está refiriendo a la existencia de conflictos abiertos sin una solución correcta conocida. Para resolver dichos problemas no es suficiente con aplicar el pensamiento lógico. Sino que se utiliza el pensamiento creativo, entendido este como la producción de algo nuevo, original y valioso es decir que nos permita la solución del conflicto.

Aquí es donde cobran sentido las ideas creativas, que son aportaciones para la resolución de cuestiones cuya solución no es conocida de antemano. Estas ideas están basadas en el proceso de solución de problemas que siguen las personas creativas.

Es mucho lo que puede hacerse con estas ideas, y las organizaciones no pueden permitirse el lujo de desperdiciar el potencial creativo y motivador de estas, ya que se enfrentan de manera continua a una gran cantidad de problemas de difícil solución como la eliminación

de sus conflictos internos. Por lo tanto, se necesita de gran imaginación y creatividad para que en base a estos se generen posibles soluciones satisfactorias para ambas partes. “Esta tarea no es sencilla, además de la disposición al diálogo entre los involucrados, requiere también la capacidad de trabajar de manera cooperativa, de escucharse uno al otro, de ser empáticos y asertivos” (Minedu, 2013, p. 74)

3.2.2 La comunicación en el origen y resolución de conflictos

La comunicación es uno de los factores principales en el bienestar en los grupos humanos y en las relaciones humanas. Se entiende la comunicación como un sistema en el que los participantes interactúan con otros y a su vez los modifican.

Los estilos de comunicación son diversos: la proximidad al hablar con otro, el tono y el volumen de nuestra voz, las palabras que usamos, son aspectos de nuestro estilo comunicativo. Aunque estilos parecidos no garantizan un intercambio fácil, una similitud entre ellos hace más cómodo para dos personas el centrarse en el contenido de cualquier discusión.

La comunicación es un proceso dinámico en el que interviene emisor, mensaje y receptor. No es suficiente emitir correctamente un mensaje, si no se recibe o no se entiende la comunicación no ocurre.

La comunicación efectiva ocurre simultáneamente en los dos niveles: intelectual (lenguaje verbal, información concreta, datos, ideas) y emocional (lenguaje no verbal, miradas, tonos de voz, gestos, actitudes, etc.). Lograr una sintonía comunicativa se constituye en un 93% en cómo decimos las palabras al comunicarnos.

Para una comunicación efectiva, la escucha es una de las maneras con que transmitimos aceptación y respeto, es decir:

- Escuchar sin críticas, consejos, discusiones o persuasiones.
- Los buenos negociadores escuchan el doble de lo que hablan y usan técnicas como preguntar, resumir y clasificar.
- Escuchar atentamente significa percibir no solo las palabras usadas por el interlocutor sino también las señales que emite.

INTERFERENCIAS EN LA COMUNICACIÓN

Si se quiere lograr buena comunicación, se debe tener en cuenta las interferencias frecuentes que anulan el objetivo de comunicarse:

- Ocultar información
- Decir cosas desagradables
- Dar rodeos para decir algo
- Presentar el mensaje dando órdenes
- Ser incoherente en el mensaje
- Utilizar indirectas para expresarse
- Evitar el contacto visual

Por el contrario, es recomendable fortalecer habilidades para c esencial para la resolución de conflictos. Por el contrario, una mala comunicación obstruye este proceso e incluso puede ser una causa del mismo (Minedu, 2013)

3.2.3 La asertividad como alternativa a los conflictos

La asertividad es la destreza que permite expresar sentimientos, opiniones y puntos de vista en general sin herir a los demás, manifestando respeto por el otro, evitando emitir juicios u opiniones que descalifiquen y sin expresar críticas destructivas (Minedu, 2013)

La capacitación en asertividad se basa en enseñarles a las personas a adquirir formas eficaces de sortear situaciones que producen ansiedad.

Ser asertivo es:

- ✓ Ser capaz de decir no
- ✓ Ser capaz de expresar tu opinión
- ✓ Ser capaz de comunicarte adecuadamente
- ✓ Ser capaz de defender tus derechos
- ✓ Ser capaz de expresar sentimientos

Algunas causas que generan falta de asertividad son: ansiedad excesiva, baja autoestima, escaso roce social y mente rígida.

“Una actitud asertiva nos permite convivir e interactuar de manera cooperativa y no violenta, en un clima de respeto y tolerancia” (Minedu, 2013, p. 81)

3.2.4 La expresión de emociones

En una situación de conflicto, la carga emocional es inevitable. Surgen emociones fuertes como: ansiedad, irritación, enojo, molestia, frustración, recelo, desconfianza, miedo, resentimiento. Estas tienden a dominar el pensamiento y el razonamiento.

Por ello los estudiantes necesitan reconocer sus emociones y las ajenas, es importante trabajar en habilidades como la capacidad para expresar las emociones de manera asertiva, evitando lastimar al otro, la capacidad de empatía para comprender las emociones del otro y la creatividad para proponer alternativas y llegar a acuerdos.

Una técnica adecuada para expresar las emociones son los “Mensajes yo”. “Cuando uno de los protagonistas del conflicto necesita expresar una descarga emocional, se sugiere no reaccionar ante ello, sino permitir la descarga, para luego abordar el conflicto de manera más libre. En este caso es importante que solo una persona por vez se exprese, posibilitando la escucha hacia el otro y evitando que la respuesta agrave la situación conflictiva” (Minedu, 2013)

“Mare y Mare (1976) hablan de la “expresión responsable” y la “aceptación bien dispuesta”. La primera se refiere a expresarse

verbalmente y hacer propia la emoción sin atacar al otro, mientras que la segunda significa reconocer los sentimientos de la otra persona, medir su intensidad e invitar al otro a buscar soluciones juntos”. (Citado en MINEDU, 2013, p.81)

CONCLUSIONES

PRIMERA: El conflicto es una oportunidad para impulsar la creatividad y propiciar procesos colaborativos entre miembros de la comunidad educativa.

SEGUNDA: Como se indicó en el presente estudio la ocurrencia de conflictos es un evento regular en cualquier organización, especialmente donde se forman personas y donde los miembros de la organización carecen de disciplina y de herramientas de convivencia; en este contexto el profesional de la educación debe identificar las situaciones generadoras de conflictos causadas por los padres, los directivos de la IE, los docentes, los alumnos y el personal complementario de la IE..

TERCERA: La solución pacífica de conflictos implica uso de estrategias efectivas como el diálogo, negociación, o la mediación.. El fortalecimiento de habilidades como comunicación efectiva, asertividad, manejo adecuado de emociones, entre otras, es indispensable para la formación integral de los estudiantes.

REFERENCIAS CITADAS

- Conflictos 02. (2012). *Resolución de conflictos . Técnicas de negociación*. Obtenido de <http://conflictos02.blogspot.com/2012/09/tecnicas-denegociacion-como-individuos.html>
- Márquez, J., Díaz, J., & Cazzato, S. (2007). La disciplina escolar: aportes de las teorías psicológicas, 8(18). *Revista de Artes y Humanidades UNICA.* , 126-148.
- MINEDU. (2013). *Aprendiendo a resolver conflictos en las instituciones educativas*. Obtenido de Ministerio de Educación: <http://www.minedu.gob.pe/minedu/archivos/a/002/02-bibliografia-comun-a-ebr-eba-y-etp/7-aprendiendo-a-resolver-conflictos-en-las-instituciones-educativa>
- Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social. (2008). *Guía para el manejo constructivo de los conflictos*. Perú: Presidencia de la República.
- Morgan, G. (1990). *Imágenes de la organización*. Madrid: Ra-Ma.
- Ospina, C. (2004). *Disciplina, saber y existencia*. Obtenido de CLACSO. Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud. : <http://biblioteca.clacso.edu.ar/Colombia/alianza-cinde-umz/20131023125643/art.CarlosAOspina.pdf>
- Pérez, E., & Gutiérrez, D. (2016). El conflicto en las instituciones sociales. . *Ra Ximhai.* 12(3), 163-180.
- Rodríguez, M. (1998). *Manejo de Conflictos*. México: El manual moderno.
- Valenzuela, P. (1994). *La estructura de conflicto y su resolución*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/teoriadelaconciliacion/valenzuela-20680138>

ANEXOS

ANEXO 1

Matriz para el análisis de los elementos del conflicto	
Los actores del conflicto	“Se refiere a los protagonistas del conflicto, ya sean individuos o grupos” (Minedu, 2013, p. 58).
El problema / el tema	“El asunto en disputa y los temas o aspectos sobre los cuales los actores involucrados quieren manifestarse y que están relacionados al conflicto” (Minedu, 2013, p. 58).
El poder	“Se identifica si hay simetría o asimetría de poder. ¿Cómo es la relación entre las partes involucradas?” (Minedu, 2013, p. 58)
Las posiciones	“Se refiere a lo que los involucrados quieren, exigen o demandan” (Minedu, 2013, p. 58).
Los intereses / necesidades	“Es la razón o justificación de la posición. Es la respuesta a: ¿Por qué demandan o exigen tal cosa? ¿Qué es lo que quieren satisfacer?” (Minedu, 2013, p. 58)
Las actitudes	“Identifican las emociones, sentimientos y percepciones que tiene cada una de las partes involucradas respecto al conflicto y respecto al otro” (Minedu, 2013, p. 58).
Los comportamientos	“Hace referencia a cómo están actuando los actores involucrados o cómo manejan esta situación conflictiva. ¿Qué estilo de resolución usan: controversial o colaborador?” (Minedu, 2013, p. 58).

ANEXO 2

PASOS PARA LA NEGOCIACIÓN	
<p>a. DIALOGANDO</p> <p>“Sea duro con el problema y suave con las personas”</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Expresar objetivamente su punto de vista. • Señalar hechos y aclarar preguntas. • Manifiestar sus emociones, percepciones y sentimientos. • Centrarse en lo que uno mismo siente ante el conflicto.
<p>b. IDENTIFICANDO el problema y los intereses</p> <p>“Concéntrese en los intereses, no en las posiciones”</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aclarar el problema en sí. • Identificar intereses individuales y compartidos. • Utilizar las habilidades blandas, como la escucha activa, asertividad, etc y si es necesario tener disposición para ceder.
<p>c. BUSCANDO soluciones</p> <p>“Genere una variedad de posibilidades antes de actuar”</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Generar empatía. • Ser creativo es fundamental para expresar todas las ideas que se les ocurra. • Las posibles soluciones son opciones potenciales.
<p>d. EL ACUERDO</p> <p>“Solución creativo compartido”</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se evaluarán las ideas u opciones potenciales • Se construirá una solución real, viable, beneficioso a ambas partes y que resuelva la situación • El acuerdo debe ser claro, preciso y si es posible por escrito señalando las posiciones de las partes.

ANEXO 3

PASOS PARA LA MEDIACIÓN	
1. EVALUACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Ubicar un espacio adecuado sin interrupciones. • El mediador recoge información individual de las partes. • Se identifica la disposición real a la mediación, al diálogo, entre otros. • Explicación del proceso y del rol del mediador.
2. PAUTANDO el proceso.	<ul style="list-style-type: none"> • Procurar confianza a los involucrados. • Presentación de las partes. • Indicación y aceptación de las reglas del proceso. • Las reglas a seguir son: <ul style="list-style-type: none"> - Disposición a resolver el conflicto y llegar a una solución. - Escuchar con atención. - No interrumpir cuando el otro tenga el uso de la palabra. - Respetar al otro. Sin insultos ni agresiones. - Veracidad, no inventar o mentir sobre los hechos. - Compromiso a respetar el acuerdo final y cumplirlo, señalar las consecuencias de su incumplimiento. - Compromiso de asistencia a todas las sesiones de ser el caso.
3. DIALOGANDO	<ul style="list-style-type: none"> • Los actores exponen la versión de los hechos desde su punto de vista. • Se expresan emociones y sentimientos frente al conflicto en primera persona. • Identificación de intereses, necesidades y actitudes de las partes. • Aplicación de técnicas de comunicación: escucha activa, parafraseo, etc.
4. IDENTIFICANDO el problema	<ul style="list-style-type: none"> • Definir los temas más importantes de las partes. • Plasmar la lista de temas en un lugar visible. • Explorar temas con mayor probabilidad de acuerdo, garantizando el trabajo y confianza en el proceso.
5. BUSCANDO soluciones	<ul style="list-style-type: none"> • Invitar a las partes a exponer todas las ideas potenciales construidas por cada tema. • Utilizar técnicas como lluvia de ideas, las cuales deben ser anotadas en lugar visible.

6. EL ACUERDO	<ul style="list-style-type: none">• Los involucrados aceptarán o rechazarán las posibles soluciones de la lista.• Se evaluarán soluciones aceptadas por ambas partes señalando ventajas y desventajas.• Se definirá un acuerdo final el cual puede ser total o parcial.• “Este acuerdo debe tener características como:<ul style="list-style-type: none">- Ser expresado por escrito.- Ser claro y sencillo.- Ser real y concreto.- Ser total o parcial.- Ser aceptado por ambos involucrados.- Ser ejecutable” (Minedu, 2013, p. 63) • Las partes involucradas deben conocer los alcances del acuerdo y la magnitud de su compromiso asumido.• Plasmar el acuerdo en un documento.• Transmitir la experiencia con sus compañeros para evitar malos entendidos y motivar a buscar ayuda cuando necesiten solucionar potenciales conflictos.
---------------	--

Alternativas para prevenir el conflicto en estudiantes de la educación básica regular.

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	www.scribd.com Fuente de Internet	6%
2	pt.scribd.com Fuente de Internet	2%
3	prezi.com Fuente de Internet	2%
4	repositorio.uns.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.upp.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Marcelino Champagnat Trabajo del estudiante	1%
7	www.academica.mx Fuente de Internet	1%
8	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	1%

9	ecuadormediando.blogspot.com Fuente de Internet	1%
10	habdenegociacion.blogspot.com Fuente de Internet	1%
11	es.slideshare.net Fuente de Internet	1%
12	es.scribd.com Fuente de Internet	<1%
13	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru Trabajo del estudiante	<1%
14	repositorio.untrm.edu.pe Fuente de Internet	<1%
15	Submitted to Universidad Peruana Cayetano Heredia Trabajo del estudiante	<1%
16	Submitted to Universidad Internacional de la Rioja Trabajo del estudiante	<1%
17	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1%
18	www.nalejandria.com Fuente de Internet	<1%
19	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1%

20 Submitted to Universidad Catolica de Manizales <1%
Trabajo del estudiante

21 eprints.uanl.mx <1%
Fuente de Internet

Excluir citas Activo Excluir coincidencias < 15 words
Excluir bibliografia Activo