

LA COMUNICACIÓN ASERTIVA PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN
NIÑAS Y NIÑOS DEL CONTEXTO ESCOLAR

LAURA MARCELA RUÍZ LEÓN
Código 191103029

UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS
FACULTAD CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
ESCUELA DE PEDAGOGÍA Y BELLAS ARTES
PROGRAMA LICENCIATURA EN PEDAGOGÍA INFANTIL
VILLAVICENCIO
2018


LA COMUNICACIÓN ASERTIVA PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN
NIÑAS Y NIÑOS DEL CONTEXTO ESCOLAR

Autora
LAURA MARCELA RUÍZ LEÓN
Código 191103029

Ensayo presentado como requisito para optar al título de licenciada en Pedagogía
Infantil

Director del Ensayo
CARLOS ALFONSO SÁNCHEZ RODRÍGUEZ
Especialista en Docencia del Arte Dramático

UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS
FACULTAD CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
ESCUELA DE PEDAGOGÍA Y BELLAS ARTES
PROGRAMA LICENCIATURA EN PEDAGOGÍA INFANTIL
VILLAVICENCIO
2018

| | | | |
|---|---|--------------------------|---------------------------|
|  | UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS | CÓDIGO: FO-DOC-97 | |
| | | VERSIÓN: 02 | PÁGINA: 3 de 25 |
| | PROCESO DOCENCIA | FECHA: 02/09/2016 | |
| | FORMATO AUTORIZACION DE DERECHOS | VIGENCIA: 2016 | |

**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
ESCUELA DE PEDAGOGÍA Y BELLAS ARTES
PROGRAMA LICENCIATURA EN PEDAGOGÍA INFANTIL**

AUTORIZACIÓN

Yo **LAURA MARCELA RUIZ LEÓN** mayor de edad, vecino de Villavicencio, identificado con la Cédula de Ciudadanía No. 1121918762 de Villavicencio, actuando en nombre propio en mi calidad de autor del trabajo de tesis, monografía o trabajo de grado denominado **LA COMUNICACIÓN ASERTIVA PARA LA RESOLUCION DE CONFLICTOS EN NIÑAS Y NIÑOS DEL CONTEXTO ESCOLAR**, hago entrega del ejemplar y de sus anexos de ser el caso, en formato digital o electrónico (CD-ROM) y autorizo a la **UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS**, para que en los términos establecidos en la Ley 23 de 1982, Ley 44 de 1993, Decisión Andina 351 de 1993, Decreto 460 de 1995 y demás normas generales sobre la materia, con la finalidad de que se utilice y use en todas sus formas, realice la reproducción, comunicación pública, edición y distribución, en formato impreso y digital, o formato conocido o por conocer de manera total y parcial de mi trabajo de grado o tesis.

LA AUTORA – ESTUDIANTE, Como autora, manifiesto que el ensayo o tesis objeto de la presente autorización, es original y se realizó sin violar o usurpar derechos de autor de terceros; por tanto, la obra es de mi exclusiva autoría y poseo la titularidad sobre la misma; en caso de presentarse cualquier reclamación o acción por parte de un tercero en cuanto a los derechos de autor sobre la obra en cuestión, como autor, asumiré toda la responsabilidad, y saldré en defensa de los derechos aquí autorizados, para todos los efectos la Universidad actúa como un tercero de buena fe.

Para constancia, se firma el presente documento en dos (2) ejemplares del mismo valor y tenor en Villavicencio - Meta, a los 20 días del mes de Noviembre de dos mil Dieciocho (2018).

LA AUTORA – ESTUDIANTE

Firma

Nombre:

C.C. No.

_____ de _____

AUTORIDADES ACADÉMICAS

PABLO EMILIO CRUZ CASALLAS
Rector (E)

DORIS CONSUELO PULIDO DE GÓNZALEZ
Vicerrectora Académica

GIOVANNY QUINTERO REYES
Secretario General

FERNANDO CAMPOS POLO
Decano Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación

HECTOR DE LEÓN BEDOYA LEGUIZAMON
Director Escuela de Pedagogía y Bellas Artes

JHON ESNEIDER CASTELLANOS JIMENEZ
Directora Programa de Licenciatura en Pedagogía Infantil

NOTA DE ACEPTACIÓN

F
MARIA TERESA CASTELLANOS
Director Centro de investigaciones de la
Facultad de Ciencias Humanas y
Educación.

JHON ESNEIDER CASTELLANOS
JIMENEZ
Director Programa de Licenciatura en
Pedagogía Infantil.

CARLOS ALFONSO SANCHEZ
RODRIGUEZ
Director trabajo de grado

ELIZABETH CASALLAS FORERO
Jurado

JOSE IGNACIO BOLAÑOS MOTTA
Jurado

Villavicencio, Noviembre de 2018

La diferencia básica entre ser asertivo y ser agresivo es la forma en que nuestras palabras y comportamientos afectan a los derechos de los demás.

Sharon Anthony Bower.

Abordar la temática que relaciona “La comunicación asertiva para la resolución de conflictos en niñas y niños del contexto escolar”; pretende reforzar las conductas inadecuadas del comportamiento humano que generan las niñas y niños en la interacción y relación. Es decir, estimular y propiciar el fortalecimiento de habilidades como desarrollo de competencias para mejorar la resolución de conflictos, a nivel del contexto escolar e identificando las formas de relacionarse consigo mismo, con los demás y con el entorno. De ahí, la relevancia de propiciar ambientes saludables en la institución educativa que contribuya a armonizar las relaciones entre pares y docentes; incluye fortalecer los valores, habilidades y las emociones como parte esencial de la vida.

En este contexto, cabe señalar que la educación siempre está ligada al desarrollo de la sociedad. Ésta cambia constantemente, al igual que lo hace la educación, ya sea como preparación para un tipo determinado de sociedad o como reflejo de la misma. Por tanto, cada época exige un tipo determinado de personas e implica una determinada de educación.

En este ámbito, se espera que a través de la educación y formación del ser humano conlleve a resolver el interrogante en torno al tipo de hombre y de sociedad que se quiere contribuir a formar, y por ello, la temática que enmarca la comunicación asertiva para la resolución de conflictos en niñas y niños del contexto escolar.

El escritor Lemoine, señala que:

El carácter y la emoción es la cualidad del espíritu que le permite a la gente liberarse de las circunstancias. Por tanto, Colombia está en una situación en donde no se encuentran momentos propicios para hacer su tarea efectivamente ya que no se educa a niños y niñas asertivamente, no se les protege, no evita que los irrespeten; no fortalece las instituciones educativas; no mejora su sistema educativo, por ello los educandos deben pensar, establecer un desarrollo de competencias, interpretar, deducir, argumentar y comunicarse asertivamente, en pro de una mejor calidad de vida y facilitar a través de la escuela una formación integral del desarrollo humano¹.

Por consiguiente, contribuir de manera significativa a la formación humana y de valores desarrollando competencias más humanistas y valores dentro de un

¹ LEMOINE, Carlos. Nosotros los colombianos del milenio. Primera edición. Tercer Mundo Editores. Bogotá, D.C. Colombia. 2004. p. 18.

ambiente armónico y dinámico; para lograr si se quiere restaurar la sociedad, desde la escuela de pedagogía teniendo como desafío aunar esfuerzos para rescatar tanto a la familia y dese ahí humanizar a hombres y mujeres capaces de sembrar valores e instaurar un orden nuevo que destierre definitivamente el odio, la mentira, la violencia, la agresividad y en todo sentido la indiferencia, que contribuyan a armonizar las relaciones entre pares y docentes e incidan en la formación del ser humano².

Por ello para comprender la temática abordada, su contenido establece aspectos básicos fundamentales que hacen alusión: comunicación asertiva, resolución de conflictos, enseñanza de habilidades sociales, desarrollo de competencias, humanización, valores humanos, habilidades para la vida, relaciones entre pares y docentes, ambientes escolares a nivel escolar, formas de relacionarse consigo mismo, con los demás, el entorno y por ende inteligencia emocional.

Así mismo se considera importante señalar, que, dentro de las manifestaciones, estilos de comunicación y comportamiento, la autora Cristina Centeno³, plantea que, una vez identificados los principales componentes de un comportamiento y una comunicación socialmente habilidosa, tienen intención de demarcar los tres posibles estilos de comunicación y comportamiento (emoción, comportamiento y comunicación). Donde el estilo asertivo de comportamiento y comunicación está incluido en el constructo de habilidad social ya que se trata de un tipo de habilidad relacionada con la expresión de sentimientos y opiniones, situada a mitad de camino entre la agresividad y la inhibición.

El autor Roca Villanueva⁴, conceptualiza que la asertividad es una actitud de autoformación y defensa de los derechos personales, que incluye la expresión de los sentimientos, preferencias, necesidades y opiniones en forma adecuada; respetando, al mismo tiempo los de los demás.

También Roca, señala que las características de las personas asertivas presentan una serie de pensamientos, emociones y conductas típicas que se resumen a continuación.

- Se conoce a sí misma y suele ser consciente de lo que siente y de lo que desea en cada momento.
- Se acepta incondicionalmente, sin que ello dependa de sus logros ni de la aceptación de los demás. Por eso, cuando gana o pierde, cuando obtiene un

² LEMOINE, Carlos. Nosotros los colombianos del milenio. Primera edición. Tercer Mundo Editores. Bogotá, D.C. Colombia. 2004.

³ CENTENO SORIANO, Cristina. Manifestaciones, estilos de comunicación y comportamiento. Habilidades sociales: elemento clave en nuestras relaciones con el mundo. Editorial Formación Alcalá. Madrid, España. 2011.

⁴ ROCA VILLANUEVA, E. Cómo mejorar tus habilidades sociales: programa de asertividad, autoestima e inteligencia emocional. Valencia: ACDE Cooperación y desarrollo. 2003.

éxito o cuando no consigue sus objetivos, conserva siempre su respeto y dignidad.

- Sabe comprender y gestionar adecuadamente sus sentimientos y los de los demás. Por tanto, no experimenta más ansiedad de la conveniente en sus relaciones interpersonales y es capaz de afrontar serenamente los conflictos, los fracasos o los éxitos.
- No exige las cosas que quiere, pero tampoco se autoengaña pensando que no le importan.
- Acepta sus limitaciones de cualquier tipo pero, al mismo tiempo, lucha con todas sus fuerzas para realizar sus posibilidades. Asume con naturalidad, por tanto, la actitud de preferencia.
- Se mantiene fiel a sí misma en cualquier circunstancia y se siente responsable de su vida y de sus emociones. Por tanto, mantiene una actitud activa, esforzándose en lograr sus propios objetivos, prefijados en su zona de influencia.
- Suele dar una imagen de persona congruente y auténtica, porque tiende a conocerse y aceptarse a sí misma y a expresar lo que piensa, quiere y siente.
- Se respeta y valora a sí misma y a los demás.
- Puede comunicarse con personas de todos los niveles; amigos, familiares y extraños, y esta comunicación tiende a ser abierta, directa, franca y adecuada.
- Elige, en lo posible, a las personas que le rodean y en forma amable, pero firme, determina quienes son sus amigos y quiénes no.
- Suele expresar adecuadamente sus opiniones, deseos y sentimientos, en vez de esperar a que los demás los adivinen.

Al igual que indica consecuencias positivas de la asertividad e importancia de la misma, para el bienestar psicológico y social entre las que se destacan las siguientes:

- Facilita la comunicación y minimiza la posibilidad de que los demás malinterpreten los mensajes.
- Ayuda a mantener relaciones interpersonales más satisfactorias.
- Aumenta las posibilidades de conseguir lo que deseamos.
- Incrementa las satisfacciones y reduce las molestias y conflictos producidos por la convivencia.
- Mejora la autoestima.
- Favorece las emociones positivas, en uno mismo y en los demás.
- Así mismo, los que se relacionan con la persona asertiva obtienen una comunicación clara y no manipuladora, se sienten respetados y perciben que el otro se siente bien con ellos.

Así mismo Roca⁵, señala que

La asertividad es un importante componente de lo que se entiende por salud mental, pues, comparativamente las personas poco asertivas experimentan sentimientos de aislamiento, baja autoestima, depresión y ansiedad de las situaciones interpersonales. Estos individuos también suelen sentirse rechazados o utilizados por los demás y con frecuencia, tienen problemas psicosomáticos como dolores de cabeza o alteraciones digestivas⁶.

Por otro lado, según Roca⁷, quienes han participado activamente en programas de entrenamiento en asertividad suelen experimentar: un aumento de sentimientos de autoestima y autoeficacia; actitudes más positivas hacia quienes les rodean, menor ansiedad en situaciones sociales; mayor habilidad para comunicarse y relacionarse con los demás; mejoría en su estado de salud general o al menos en su percepción de ésta. El concepto de asertividad conlleva a compararla con dos formas a saber; conductas o estilos no asertivos: inhibición y agresividad.

Por consiguiente, la inhibición es una forma de comportamiento no asertivo, caracterizada por los siguientes rasgos: la sumisión, la pasividad y el retraimiento. La tendencia a adaptarse excesivamente a las reglas externas o deseos de los demás, sin tener en cuenta los propios intereses, sentimientos, derechos, opiniones y deseos. Es decir, las personas inhibidas tienden a pensar, sentir y actuar de formas contraproducentes; no expresando adecuadamente lo que se siente y quieren; no se sienten culpables de hacerlo, no se dejan dominar por los demás, porque creen que tienen razón o por temor de que se ofendan; permiten que otros las involucren en situaciones que no son de su agrado, suelen callar o hablar en voz baja o insegura, piensan que necesitan ser apreciadas por todos, no se atreven a defender sus derechos, temen expresar sus sentimientos y deseos, no afrontan los conflictos, entre otros⁸.

La desventaja más importante de actitudes y comportamientos pasivos es que los demás se aprovechan de uno y se acaba por acumular una pesada carga de resentimientos y malestar. La inhibición a nivel interno es siempre problemática ya que propone distorsionar la realidad y no ser consciente de nuestros derechos asertivos y de sentimientos, deseos, y necesidades. La agresividad según Roca, es otra forma no asertiva de carácter opuesto a la inhibición. Consiste en no respetar los derechos, sentimientos e intereses de los demás y en su forma más extrema, incluye conductas como ofenderlos, provocarlos o atacarlos.

⁵ ROCA VILLANUEVA, E. Cómo mejorar tus habilidades sociales: programa de asertividad, autoestima e inteligencia emocional. Valencia: ACDE Cooperación y desarrollo. 2003.

⁶ *Ibíd.*

⁷ *Ibíd.* p. 19.

⁸ *Ibíd.* p. 20.

En este orden de ideas, ante los conflictos, el individuo puede reaccionar en forma inhibida, agresiva o asertiva, el comportamiento pasivo – agresivo, es el que tiende a molestar o hacer daño al otro, pero en forma indirecta o disimulada. Suele ser consecuencia de la falta de habilidad para afrontar los conflictos en forma más eficaz.

En el ciclo de la infancia, se es incapaz de valer por sí mismo y se precisa la aceptación y el apoyo de los demás.

En síntesis el auge del concepto de asertividad se ha debido en parte a cambios culturales de las últimas décadas como: la mayor aceptación social de modos diferentes de vida y de actitudes distintas a las tradicionales, el mayor respeto por los derechos humanos, la mayor democratización, el movimiento feminista que impulsa a las mujeres a defender sus derechos y abandonar su papel de sumisión, y la sociedad de libre mercado que estimula la competitividad de las personas e instituciones, creando la necesidad de ser más eficaces.

En este orden de ideas, es importante señalar aspectos sobre la resolución de conflictos; si se tiene en cuenta que en todas las aulas existen, la cual pueden reducirse a través del establecimiento de una comunidad escolar cálida, acogedora y que los conflictos restantes que no se logren evitar, puedan usarse para aprender. Se considera que la resolución creativa de conflictos debe ser una propuesta para la administración del aula; no es un currículo invariable e inflexible. Se espera que estas herramientas permitan construir algo que se le llamaría como aula pacífica, de acuerdo como se vea finalmente dicha aula, dependerá de la toma de decisiones.

En este contexto, no sobra indicar que el maestro es un pacificador, guía, orientador y dinamizador amistoso en dicha relación. Los conflictos que ocurren en el aula se deben responder ante ellos y restaurar la paz, o por lo menos el orden, donde se lleve inmerso actitudes pacificadoras.

El autor Kreidler⁹, conceptualiza que el aula pacífica, es un término que hace pensar en algo diferente a cada lector. De ahí, que dicho concepto no se relaciona con los niveles de ruido, el tamaño de la clase a los estilos de enseñanza tradicionales en contraste con los modernos. Se refiere a un aula que es una comunidad calidad y acogedora donde hay presentes cinco cualidades a saber:

- La cooperación. Los niños aprenden a trabajar juntos y a confiar, ayudar y a compartir entre sí.
- La comunicación. Los niños aprenden a observar cuidadosamente, a comunicarse con precisión y a escuchar de manera sensible.

⁹ KREIDLER, William. Creative conflicto Resolution. Editorial Scott, Foresman and Company. EE.UU. 1984. p. 216.

- La tolerancia. Los niños aprenden a respetar y a apreciar las diferencias de las personas y a entender los prejuicios y cómo funcionan.
- La expresión emocional positiva. Los niños aprenden a expresar sus sentimientos, particularmente el enojo y la frustración, de manera que no son agresivas o destructivas y aprenden autocontrol.
- La resolución de conflictos. Los niños aprenden habilidades para responder creativamente ante los conflictos en el contexto de una comunidad que brinda apoyo y afecto.

En cuanto la Resolución de Conflictos no intenta eliminar los conflictos del aula. Eso no es posible ni deseable. En cambio, apunta a reducir los conflictos entre los estudiantes, a enfrentarse de manera más eficaz y constructiva con las diferencias que ocurran.

Se hace necesario contextualizar que desde las prácticas realizadas cada semestre en el programa de pedagogía infantil, se pudo identificar y observar que las causas de los conflictos en el aula o las situaciones que hacen que se detonen los conflictos se pueden agrupar de la siguiente manera:

1. Un ambiente competitivo. Es decir, cuando los estudiantes aprenden a trabajar compitiendo contra los demás, en lugar de trabajar con los demás. Los conflictos frecuentemente surgen por:

- Una actitud egoísta de la mayoría.
- Falta de habilidades para trabajar en equipo.
- Que los estudiantes se sienten obligados a ganar en sus interacciones porque perder tiene como efecto lesiones a la autoestima.
- Falta de confianza en el maestro o en los compañeros de clase.
- Competencia en momentos inadecuados.

2. Un ambiente intolerante. Un aula intolerante es un aula hostil, en la cual hay desconfianza. Frecuentemente está fraccionada y simplemente es molesta, llena de estudiantes que no han desarrollado el sentido de la colaboración.

Los conflictos pueden surgir por:

- La intolerancia ante las diferencias raciales o culturales.
- La falta de apoyo entre los compañeros de clase que llevan a la soledad y el aislamiento.
- El resentimiento ante los logros, las posesiones o las cualidades de los otros.

3. Comunicación precaria. La comunicación precaria crea un terreno especialmente fértil para el conflicto. Muchos conflictos pueden atribuirse a malos entendidos o percepciones erróneas de las intenciones, los sentimientos, las

necesidades o las acciones de los otros. La comunicación precaria también puede contribuir a los conflictos cuando los estudiantes:

- No saben expresar sus necesidades y deseos eficazmente.
- No encuentran espacio para expresar sus emociones y necesidades o se sienten temerosos de hacerlo.
- No pueden escucharse entre sí.
- No observan cuidadosamente.

4. La expresión inadecuada de los sentimientos. Todos los conflictos tienen un componente afectivo y la forma en que los niños expresan sus emociones tiene un papel importante en cómo se desarrollan los conflictos. Los conflictos pueden crecer cuando los estudiantes:

- No están en contacto con sus propios sentimientos.
- No conocen maneras no agresivas de expresar su enojo y frustración.
- Reprimen sus emociones.
- Les falta autocontrol.

5. La carencia de habilidades para la resolución de conflictos. Los conflictos del aula pueden escalar cuando los estudiantes y los maestros no saben cómo responder de manera creativa ante los conflictos. Los padres y el grupo de compañeros a menudo recompensan los enfoques violentos o muy agresivos ante los conflictos, e indudablemente hay modelos sociales para este tipo de conductas, como los de la televisión. Hay otros factores que pueden afectar la adquisición de habilidades para la resolución de conflictos, como la madurez general del niño y su nivel de desarrollo moral.

6. Abuso de poder de parte del maestro. Es desconcertante pensar que al emplear mal la autoridad y poder en el aula, se crea una gran cantidad de conflictos. En primer lugar, porque como docente se tiene una influencia muy fuerte en los factores nombrados anteriormente y, en segundo lugar, puede contribuir a los conflictos en el aula siempre que:

- Produzca frustración en un estudiante, al fijarle expectativas irracionales o increíblemente altas.
- Maneje una clase con muchas reglas inflexibles.
- Continuamente acuda al uso autoritario del poder.
- Establezca una atmósfera de temor y de desconfianza.

La resolución de conflictos entre los estudiantes, conlleva probablemente a que no hay ninguna escala elemental que no tenga una regla contra las peleas del tipo de golpearse, patearse y darse puños. De igual manera, es factible que no haya ninguna escuela elemental que no tenga peleas. Cuando se les dice a los niños

que no peleen sin darles maneras alternativas de superar sus disputas, ellos pelean.

Cabe indicar que escoger una técnica en resolución de conflictos puede considerarse cuatro aspectos:

- ¿Quién está involucrado? ¿Cuántos son, cuántos años tienen, qué tan maduros son y qué tan enfadados están? ¿Cuáles son sus necesidades?
- ¿Es el momento adecuado? ¿Necesitan los participantes calmarse primero? ¿Es demasiado pronto para hablar las cosas?
- ¿Cuál es el problema?
- ¿La resolución debe ser pública o privada? ¿Se avergonzarían los participantes por una resolución pública? ¿Beneficiaría a la clase el ver cómo se resuelve este conflicto? ¿Podrían ayudar ellos con la resolución? ¿Tiene usted tiempo para resolverlo públicamente?

Las técnicas de resolución de conflictos proporcionan simplemente maneras seguras y estructuradas de ventilar los agravios, los sentimientos y las diferencias de opinión, de modo que el conflicto pueda servir para un propósito útil.

Por otra parte, es relevante decir que las habilidades sociales se consideran necesarias para establecer equilibrio entre los procesos de aprendizaje y enseñanza, sin olvidar que en ellas se encuentran inmersas otras habilidades como la interpretación, la síntesis, la inferencia, que se pueden generar en los contextos en los cuales se desenvuelve el estudiante, permitiendo la confrontación de sus saberes con los conocimientos que va adquiriendo y la aplicación responsable de los mismos en su realidad, favoreciendo, de esta manera, su desarrollo integral¹⁰.

Por ello se hace énfasis en la temática de las habilidades sociales, ya que es un tema relevante, no sólo por su dimensión relacional, sino por su influencia en otras áreas importantes tales como la escolar, la familiar, entre otras¹¹. Está comprobado que aquellos infantes que muestran dificultades en relacionarse o en la aceptación por sus compañeros del aula, tienden a presentar problemas a largo plazo vinculados con la deserción escolar, los comportamientos violentos y las perturbaciones psicopatológicas en la vida adulta¹². Michelson, Sugai, Wood y

¹⁰ RODRÍGUEZ, M. P. Pensamiento crítico y aprendizaje: una competencia de alto nivel en la educación básica. Editorial Limusa. México. 2011.

¹¹ ISON, M. Déficit en habilidades sociales en niños con conductas problema. Revista Interamericana de Psicología, 3, (2), 1997. p. 243-255.

¹² ARIAS MARTÍNEZ, B.; FUERTES ZURITA, J. Competencia social y solución de problemas sociales en niños de educación infantil: un estudio observacional. *Mente y Conducta en situación educativa*. Revista electrónica del Departamento de Psicología. Universidad de Valladolid, 1(1), 1999. p. 1-40.

Kazdin¹³ sostienen que las habilidades sociales no sólo son importantes respecto a las relaciones con los pares sino que también permiten que el niño y la niña asimilen los papeles y las normas sociales.

7. Comportamientos sociales. A su vez cabe resaltar que los comportamientos sociales se aprenden a lo largo del ciclo vital, por lo que ciertas conductas de los niños para relacionarse con sus pares, ser amable con los adultos o reaccionar agresivamente, entre otras, depende del proceso de socialización. Las interacciones sociales implican una serie de modelos de comportamientos muy complejos y sincronizados, ejecutados recíprocamente por dos o más sujetos.

En este orden de ideas, el autor Caballo, manifiesta que¹⁴ las habilidades sociales son un conjunto de conductas que permiten al individuo desarrollarse en un contexto individual o interpersonal expresando sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de un modo adecuado a la situación. Generalmente, posibilitan la resolución de problemas inmediatos y la disminución de problemas futuros en la medida que el individuo respeta las conductas de los otros. Michelson, Sugai, Wood y Kazdin,¹⁵ plantean que las habilidades sociales se adquieren a través del aprendizaje, por lo que la infancia es una etapa crítica para la enseñanza de éstas. Igualmente señala que su acrecentamiento está ligado al reforzamiento social. Precisamente la práctica de las habilidades sociales está influida por las características del entorno; habilidades tales como pedir favores a otros niños, preguntar por qué a un adulto, tomar decisiones, son ejemplos en ese sentido.

Por otra parte, se debe tener en cuenta que en los años preescolares, las habilidades sociales implican interacción con pares, las primeras manifestaciones prosociales, la exploración de reglas, la comprensión de emociones entre otros¹⁶. La interacción con pares suelen ser más frecuentes y duraderas a partir de la actividad lúdica. El niño realiza una transición desde un juego solitario o en paralelo hacia otro más interactivo y cooperativo, donde la simbolización y el ejercicio de roles le permite la superación del egocentrismo infantil y la paulatina comprensión del mundo social. Griffa y Moreno¹⁷ sostienen que, a los cinco años, por ejemplo, los juegos grupales se caracterizan por una activa participación y comunicación, donde ya es definido el liderazgo y todos los integrantes cooperan

¹³ MICHELSON, L., SUGAI, D., WOOD, R. y KAZDIN, A. Las habilidades sociales en la infancia: Evaluación y tratamiento. Martínez Roca. Barcelona. 1987.

¹⁴ CABALLO, V. Manual de Evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales. (6° Edición). Madrid: Siglo XXI. 2005.

¹⁵ MICHELSON, L., SUGAI, D., WOOD, R. y KAZDIN, A. Las habilidades sociales en la infancia: Evaluación y tratamiento. Barcelona: Martínez Roca. 1987.

¹⁶ LACUNZA, A. Y CONTINI, N. Las habilidades sociales en niños preescolares en contextos de pobreza. Ciencias Psicológicas, 3 (1), 2009. p. 57-66.

¹⁷ GRIFFA, M. Y MORENO, J. Claves para una Psicología del Desarrollo. Vida prenatal. Etapas de la niñez. Editorial Lugar Editorial. Buenos Aires. 2005.

para mantener la cohesión. Hatch¹⁸ analizó diversas investigaciones sobre el desarrollo de la competencia social infantil y encontró que, a los cuatro años aproximadamente, los niños ya suelen tener un concepto de sí mismos. Esta breve autodefinición posibilita que el niño desarrolle relaciones de amistad, principalmente con pares que les sonríen, saludan, les ofrecen una mano o tienen un mayor acercamiento físico.

Otros recursos también importantes en esta edad son las habilidades para esperar turnos, guardar silencio cuando otros hablan, mostrar comprensión no verbal, habilidades para entablar un diálogo, para jugar e integrarse a grupos, entre otras. Asher y Williams¹⁹ sostienen que ciertas características individuales potencian el desarrollo de estas habilidades, entre las que se destacan el sentido del humor y la capacidad de tolerar las burlas.

Así mismo se puede destacar que a través del proceso de socialización, la mayoría de los niños aprende cuándo la agresión es aceptable y cuándo no. Los niños que utilizan la agresión de modo constante y sin una razón justificada suelen ser rechazados por sus compañeros a diferencia de aquellos que se defienden de otros y se niegan a ser dominados e insultados (Hoffman y otros, 1995)²⁰. La popularidad está dada en este período por cómo el niño utiliza sus habilidades sociales dentro del grupo de pares para iniciar nuevas amistades, mantenerlas y resolver conflictos.

Los aportes de los autores Katerine Sánchez y Yovani Ospina²¹, contribuyen de manera significativa a establecer que la comunicación es esencial porque cumple un papel crucial para que los individuos se acomoden al entorno y se adapten a la sociedad. Por tanto, la comunicación asertiva, se convierte en el eje central para favorecer un ambiente de aprendizaje armónico y dinámico y viene a ser el nexo entre el comportamiento individual y colectivo. Es así, como la comunicación asertiva cumple una función integradora de interactividad en función de la relación maestro – educando y sus pares.

Para los autores María Luisa Aguirre, Juan Carlos Mesa, Helen Yulieth Morales y Eliana Marcela Saldarriaga²², la comunicación asertiva como una herramienta

¹⁸ HATCH, J. Peer interaction and the development of social competence. *Child Study Journal*, 17 (3), 1987. p. 16-183.

¹⁹ ASHER, S. Y WILLIAMS, G. Helping children without friends in home and school contexts. *Children's social development: information for teachers and parents*. (ERIC Document Reproduction Service No. ED 283 625). 1987.

²⁰ HOFFMAN, L., PARIS, S. Y HALL, E. *Psicología del desarrollo hoy*. Mc Graw-Hill. Madrid. 1995.

²¹ SÁNCHEZ VEGA, Katerine; OSPINA NIETA, Yovani. *La comunicación asertiva como función integradora de la práctica gerencial con lección académica de ciencias sociales*. Universidad Pontificia Bolivariana. Palmira, Valle. 2010.

²² AGUIRRE OSORIO, María Luisa; MESA JARAMILLO, Juan Carlos; MORALES SOSSA, Helen Yulieth; SALDARRIAGA GUTIÉRREZ, Eliana Marcela. *La comunicación asertiva: herramientas de*

facilitadora de las relaciones sociales, es un asunto poco trabajado en la escuela. Los docentes normalmente no generan relaciones de empatía con sus alumnos, les cuesta controlar sus emociones ante situaciones difíciles, así como tienen dificultades para expresar sus sentimientos, por lo que desarrollan serios problemas para establecer un canal adecuado en donde el mensaje emocional llegue en forma correcta y sea percibido por la otra persona de manera que surta efecto, y no que la emisión del mensaje emocional sea inadecuada y entonces ésta repercute en la otra persona de manera negativa desencadenando un efecto de desconcierto y desconfianza pues ésta recibe dos mensajes contradictorios, valorados por la intuición. Esto último es entonces lo que suele suceder con frecuencia en el acto educativo, generando a los alumnos situaciones de desconfianza e inseguridad.

A continuación se destaca la influencia de los estilos de comunicación asertiva de los docentes en el aprendizaje escolar, donde Viviana Monje, Milena Camacho, Elizabeth Rodríguez y Luz Carvajal²³, realizaron una investigación y en esta se determinó como eje central la influencia de los estilos de comunicación asertiva que los docentes tienen en el aprendizaje escolar. Se utilizó un diseño cuasi-experimental, la muestra incluyó 12 docentes correspondientes al grupo experimental y 12 al grupo control del Colegio Empresarial de los Andes del departamento del Huila. Los resultados muestran que la escuela es un escenario de la vida social donde los procesos educativos de los maestros tienen un profundo carácter comunicativo y las instituciones no han reconocido la importancia que cumple la comunicación en procesos como el desarrollo de la personalidad, socialización y aprendizaje. De igual forma, se estableció que tanto docentes como estudiantes utilizan medios de comunicación indirecta alternos al verbal, no permitiendo un adecuado proceso de interacción personal. Se evidenció en el estudio que con una adecuada intervención se optimizan los canales comunicativos mejorando así el desempeño académico de los educandos.

Comunicación asertiva. Se cita a Jaime Llacuna y Laura Pujol²⁴, quienes señalan que la comunicación asertiva deviene como uno de los factores determinante para la inteligencia emocional, pues representa el escalón culminante hacia la socialización de las habilidades emocionales.

la práctica pedagógica que permite mediar las dificultades en el aprendizaje. Facultad de Educación. Universidad de Antioquia. Medellín. 2018.

²³ MONJE MAYORGA, Viviana; CAMACHO, Milena; RODRÍGUEZ TRUJILLO, Elizabeth; CARVAJAL ARTUNDUAGA, Luz. Influencia de los estilos de comunicación asertiva de los docentes en el aprendizaje escolar. Universidad Cooperativa de Colombia, sede Neiva, Colombia. 2009.

²⁴ LLACUNA MORERA, Jaime, PUJOL FRANCO, Laura. La conducta asertiva como habilidad social. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. España. 2004. Disponible en: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/n tp_667.pdf

Por tanto la comunicación representa la capacidad para establecer un canal adecuado en donde el mensaje emocional llegue en forma correcta y sea percibido por la otra persona de manera que surta efecto. La comunicación tiene entonces dos formas de establecerse: a través de lo verbal y a través de lo no verbal (o corporal). Esta capacidad comunicativa es muy compleja pues involucra no sólo la forma en la que se expresan los mensajes, sino también la intuición del momento adecuado para hacerlo. En síntesis, según Steiner y Perry²⁵ reúne las habilidades de percibir el cómo y el cuándo de una manifestación emocional.

Es así como María Isabel Osorio, y colaboradores²⁶, hace una categorización y estilos en la comunicación, sobre la conducta asertiva, la cual implica firmeza para expresar los pensamientos, sentimientos, y creencias de un modo directo, honesto y apropiado sin violar los derechos de los demás. La aserción implica respeto hacia uno mismo al expresar necesidades propias y defender los propios derechos y respeto hacia los derechos y necesidades de las otras personas. La conducta asertiva no tiene siempre como resultado la ausencia de conflicto entre las dos partes, pero su objetivo es la potenciación de las consecuencias favorables y la minimización de las desfavorables.

Por otra parte, Iris Carceller²⁷, contribuye señalando que la convivencia conlleva a la relación que se establece entre los miembros de la comunidad educativa, por consiguiente, dichas relaciones deben sustentarse con base en: autoconocimiento, autonomía y autorrealización, razonamiento moral, capacidad de diálogo, capacidad para transformar el entorno, comprensión crítica, empatía y perspectiva social, competencia social y por ende resolución pacífica de conflictos.

Para la autora Nelly López²⁸, señalando los siguientes aspectos relevantes sobre la comunicación asertiva se constituye en un estilo que necesita vencer obstáculos para alcanzar a practicarla. Su ignorancia u omisión plantea desajustes en las relaciones interpersonales, conflictos evidenciados en problemas de comportamiento, que a su vez influyen en el desarrollo del proceso enseñanza-aprendizaje. El Estado y las instituciones educativas, en su lucha por elevar la calidad educativa proponen estrategias no solo para la asimilación de contenidos sino hacia el mantenimiento de un clima de aula basado en las normas de

²⁵ STEINER, Claude.; PERRY, P. La educación emocional. Una propuesta para orientar las emociones personales. Javier Vergara Editor S.A. Buenos Aires - Argentina. 1997.

²⁶ OSORIO MOLINA, María Isabel, y colaboradores. Diagnóstico de la comunicación grupal en el equipo de trabajo administrativo de la cooperativa de trabajo COLABORAMOS, desde la perspectiva teórica de la inteligencia emocional. Tesis de grado. Especialización en Psicología Organizacional. Universidad de San Buenaventura.

²⁷ CARCELLER, Iris. Resolución de conflictos en la escuela: comunicación, convivencia y mediación. Revista Sociocultural. Valencia, España. 2012.

²⁸ LÓPEZ, Nelly. La mediación como estrategia metodológica asertiva en resolución de conflictos. Revista Psicología de investigación. Quito, Ecuador. 2017.

convivencia y el respeto de los derechos políticos e institucionales. Para solucionar casos de comportamientos inadecuados, el propósito del presente estudio informó sobre el manejo de la mediación, como estrategia metodológica asertiva de aplicación docente en conflictos escolares de los estudiantes del décimo año de Educación General Básica de la Unidad Educativa Santiago Mayor de Guayaquil. Para ello, la metodología a seguir fue cuantitativa por la presentación de datos estadísticos y cualitativo al interpretar los resultados; tipo de investigación descriptiva, explicativa y de campo. Se utilizó el método histórico-lógico, que consistió en observar las medidas adoptadas por los docentes, con el fin de que los estudiantes reflejen un oportuno comportamiento y el inductivo deductivo en la información específica sobre el tema tratado. Los datos revelaron que los docentes en un 89%, no aplican las rutas de mediación, mientras que los estudiantes consideran importante la aplicación de esta técnica. Las autoridades por su parte aprueban la aplicación de la Mediación como estrategia asertiva, y beneficiosa para la solución de conflictos.

Finalmente, Pedro Antonio Ruíz²⁹, permite mostrar que se puede percibir una posible inconsistencia en el proceso de comunicación dentro del desarrollo escolar, en las relaciones alumno-alumno, alumnos-docentes, alumnos-con iguales, alumnos-padres de familia, alumnos-autoridades escolares, docentes-docentes. Entonces, podemos subrayar que la comunicación representa un valor significativo respecto al aprendizaje de los estudiantes, sobre todo en la orientación personal. Una buena comunicación brinda por tanto un instrumento básico para: profundizar, matizar y mejorar la información sobre las causas y las posibles soluciones de los conflictos; establece una retroalimentación estilo (feedback) con el alumno para poder dar el apoyo necesario en el momento oportuno. Es decir, dentro del proceso educativo, la autonomía del alumnado en el estudio ha de ser progresiva. Se aprende a solucionar los conflictos haciéndolo. El docente es el que presta asesoría al alumnado a aprender a partir de sus conocimientos, prevé inconvenientes específicos y brinda estrategias de solución y apoyo a cada estudiante. Sin la retroalimentación generada mediante la comunicación, esta tarea no sería posible.

La conducta asertiva no es la llave mágica con la que podemos lograr siempre lo que uno quiere, pero poder actuar de modo asertivo permite que el individuo esté bien consigo mismo y con los demás. Es decir, existe un nivel de satisfacción personal porque el individuo logra manifestar lo que quería sin contradecirse ni humillarse, y al mismo tiempo ha sido respetuosa con el otro. La conducta asertiva responsabiliza al individuo al asumir el compromiso de lo que dice y hace, y por tanto asume las consecuencias, positivas y negativas, de sus actos.

²⁹ RUÍZ MARTÍNEZ, Pedro Antonio. Comunicación asertiva: propuesta de solución a conflictos. Revista cultural científica. Cancún, México. 2017. Disponible en: <https://www.oei.es/historico/divulgacioncientifica/?Comunicacion-Asertiva-Propuesta-de-solucion-a-Conflictos>

En este sentido, la asertividad por sí misma no resuelve los conflictos o dificultades, sin embargo, plantea la argumentación de una forma más satisfactoria para las partes implicadas. La conducta asertiva favorece al individuo que la practica y a su vez a sus interlocutores. Con frecuencia se dice que con el empleo de la conducta asertiva cada uno logra conseguir lo que considere mejor para él y, al mismo tiempo, lo que considera más justo, ya que siempre valora los derechos de los demás.

Al entender la asertividad como una conducta, se comprende que puede ser aprendida a partir de un entrenamiento. La asertividad no es un rasgo de carácter o de personalidad, no tiene ninguna relación con la herencia ni es genética. Simplemente es una conducta aprendida a partir de los diferentes elementos socializadores presentes desde el nacimiento hasta la edad adulta y también en esta edad es una conducta que puede ser aprendida. Por ejemplo, en cualquier situación que se te presente eres tu quien elige ser asertivo, agresivo o por el contrario condescendiente. Tu elección depende de una diversidad de factores, pero casi siempre es mejor optar por un comportamiento que demuestre seguridad y firmeza. Cuando tomas una decisión, tienes tres opciones al menos si consideras los tres factores mencionados con anterioridad.

CONCLUSIONES

Es importante indicar que cuando se habla de comunicación asertiva para la resolución de conflictos particularmente en la infancia a nivel del contexto escolar, suele pensarse en algo penoso, incomodo, que despierta algo de rechazo a nivel social. Sin embargo, la experiencia académica me ha permitido tener otra percepción y por lo tanto se convierte en una oportunidad para movilizarse, transformar prácticas cotidianas que pueden impedir o afectar procesos saludables en las relaciones: familiar, escolar y social; así mismo, se convierten en situaciones que hacen explícito lo implícito, que indican, no una problemática en particular sino un conjunto de ellas que se han anquilosado porque se han ido convirtiendo en un estilo de interacción que dificulta una y otra vez la manera de comunicación y vinculación a otros.

También cabe señalar que a nivel escolar se privilegia aspectos y situaciones que conllevan a vivir ambientes saludables como estrategia de convivencia ciudadana. Al igual que se señala que sus actividades del quehacer diario como estudiantes propicie ambientes de paz para minimizar los conflictos. Por consiguiente, los padres de familia deben contribuir permanente y continuamente para que sus hijos estén satisfechos, apoyando y colaborando a nivel escolar, si se tiene en cuenta que las reacciones dinámicas y armónicas o favorables conllevan a la resolución de conflictos. De ahí la relevancia que a nivel institucional se imparta buenas costumbres y valores que lo lleven a mantener buenas relaciones a nivel familiar, escolar y social. Situación que se evidencia cuando hay eventos de conflicto a

nivel del hogar, tomando como alternativa el diálogo y minimizando la pelea y la cantaleta.

Por otra parte, la temática abordada permite destacar la importancia de la familia en la educación de la infancia, y debe tener en cuenta todos los factores para poder realizar la labor educativa lo mejor posible y poder cubrir las carencias que las niñas y niños pueden tener por su nivel cultural y económico, adecuándolo a las circunstancias de la mejor manera posible.

En este orden de ideas desde la perspectiva que enmarca la licenciatura en pedagogía infantil, se convierte en un desafío, motivar la educación de los estudiantes, primero con el ingreso a la institución educativa y dándoles ejemplos sobre la importancia que tiene la enseñanza en este ciclo vital y niveles educativos, haciendo que los estudiantes tengan más interés por aprender. Por lo cual recibirán la educación con más aceptación y la interiorizará mejor. Así mismo, se sentirá más cómodo y seguro en la escuela gracias a la amistad y confianza no sólo que se le transmitía en el ambiente escolar sino también familiar.

En este contexto no es ajeno para nadie que la infancia presenta actitudes y comportamientos que son aprendidos desde sus hogares, debido a los modelos con que allí se encuentra y los cuales se incorporan en el aula, lo que implica un comportamiento conflictivo con sus pares, y el manejo de situaciones problemáticas similares a la solución que se le dé al conflicto en el hogar representando una ventaja en los aprendizajes de los niños y niñas porque se hace un trabajo en conjunto donde los padres colaboran en los hogares la resolución de conflictos.

El maestro tiene como desafío contribuir a que los educandos sean asertivos a nivel del contexto escolar si se tiene en cuenta que una adecuada comunicación asertiva, se caracteriza por el hecho de que nada o casi nada se da por supuesto en la conversación. También es relevante que se fomente una cultura democrática, estar abierto al diálogo y a la comprensión de los otros. De ahí, que el docente debe ser claro, directo y comprensible, saber gestionar situaciones conflictivas y problemáticas y a la vez ser capaz de reflexionar sobre sus propias estrategias y modificarlas.

Por consiguiente, la comunicación asertiva en la escuela y en el aula puede llevarse a cabo con prácticas dinámicas y armónicas tales como: escuchar activamente, decir lo que se piensa, decir lo que se quiere, hacer referencia a las normas y derechos propios; hablar en primera persona y aprender a decir no y saber aceptar las negativas, saber aceptar las críticas entre otros.

BIBLIOGRAFÍA

AGUIRRE OSORIO, María Luisa; MESA JARAMILLO, Juan Carlos; MORALES SOSSA, Helen Yulieth; SALDARRIAGA GUTIÉRREZ, Eliana Marcela. La comunicación asertiva: herramientas de la práctica pedagógica que permite mediar las dificultades en el aprendizaje. Facultad de Educación. Universidad de Antioquia. Medellín. 2018.

ARIAS MARTÍNEZ, B.; FUERTES ZURITA, J. Competencia social y solución de problemas sociales en niños de educación infantil: un estudio observacional. *Mente y Conducta en situación educativa*. Revista electrónica del Departamento de Psicología. Universidad de Valladolid, 1(1), 1999. p. 1-40.

ASHER, S. Y WILLIAMS, G. Helping children without friends in home and school contexts. *Children's social development: information for teachers and parents*. (ERIC Document Reproduction Service No. ED 283 625). 1987.

CABALLO, V. Manual de Evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales. (6ª Edición). Madrid: Siglo XXI. 2005.

CARCELLER, Iris. Resolución de conflictos en la escuela: comunicación, convivencia y mediación. *Revista Sociocultural*. Valencia, España. 2012.

CENTENO SORIANO, Cristina. Manifestaciones, estilos de comunicación y comportamiento. *Habilidades sociales: elemento clave en nuestras relaciones con el mundo*. Editorial Formación Alcalá. Madrid, España. 2011.

GRIFFA, M. Y MORENO, J. Claves para una Psicología del Desarrollo. Vida prenatal. Etapas de la niñez. Editorial Lugar Editorial. Buenos Aires. 2005.

HATCH, J. Peer interaction and the development of social competence. *Child Study Journal*, 17 (3), 1987. p. 16-183.

HOFFMAN, L., PARIS, S. Y HALL, E. *Psicología del desarrollo hoy*. Mc Graw-Hill. Madrid. 1995.

ISON, M. Déficit en habilidades sociales en niños con conductas problema. *Revista Interamericana de Psicología*, 3, (2), 1997. p. 243-255.

KREIDLER, William. *Creative conflict Resolution*. Editorial Scott, Foresman and Company. EE.UU. 1984. p. 216.

LACUNZA, A. Y CONTINI, N. Las habilidades sociales en niños preescolares en contextos de pobreza. *Ciencias Psicológicas*, 3 (1), 2009. p. 57-66.

LEMOINE, Carlos. Nosotros los colombianos del milenio. Primera edición. Tercer Mundo Editores. Bogotá, D.C. Colombia. 2004. p. 18.

LLACUNA MORERA, Jaime, PUJOL FRANCO, Laura. La conducta asertiva como habilidad social. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. España. 2004. Disponible en: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp_667.pdf

LÓPEZ, Nelly. La mediación como estrategia metodológica asertiva en resolución de conflictos. Revista Psicología de investigación. Quito, Ecuador. 2017.

MICHELSON, L., SUGAI, D., WOOD, R. y KAZDIN, A. Las habilidades sociales en la infancia: Evaluación y tratamiento. Martínez Roca. Barcelona. 1987.

MONJE MAYORGA, Viviana; CAMACHO CAMACHO, Milena; RODRÍGUEZ TRUJILLO, Elizabeth; CARVAJAL ARTUNDUAGA, Luz. Influencia de los estilos de comunicación asertiva de los docentes en el aprendizaje escolar. Universidad Cooperativa de Colombia, sede Neiva, Colombia. 2009.

OSORIO MOLINA, María Isabel, y colaboradores. Diagnóstico de la comunicación grupal en el equipo de trabajo administrativo de la cooperativa de trabajo COLABORAMOS, desde la perspectiva teórica de la inteligencia emocional. Tesis de grado. Especialización en Psicología Organizacional. Universidad de San Buenaventura.

ROCA VILLANUEVA, E. Cómo mejorar tus habilidades sociales: programa de asertividad, autoestima e inteligencia emocional. Valencia: ACDE Cooperación y desarrollo. 2003.

RODRÍGUEZ, M. P. Pensamiento crítico y aprendizaje: una competencia de alto nivel en la educación básica. Editorial Limusa. México. 2011.

RUÍZ MARTÍNEZ, Pedro Antonio. Comunicación asertiva: propuesta de solución a conflictos. Revista cultural científica. Cancún, México. 2017. Disponible en: <https://www.oei.es/historico/divulgacioncientifica/?Comunicacion-Asertiva-Propuesta-de-solucion-a-Conflictos>

SÁNCHEZ VEGA, Katerine; OSPINA NIETA, Yovani. La comunicación asertiva como función integradora de la práctica gerencial con lección académica de ciencias sociales. Universidad Pontificia Bolivariana. Palmira, Valle. 2010.

STEINER, Claude.; PERRY, P. La educación emocional. Una propuesta para orientar las emociones personales. Javier Vergara Editor S.A. Buenos Aires - Argentina. 1997.

**RESUMEN ANALÍTICO ESPECIALIZADO
“RAE”**

| | |
|---|--|
| Tipo de Documento/ Opción de grado | Ensayo por Especialización en Salud Familiar |
| Acceso al Documento | Centro de Documentación Universidad de los Llanos |
| Título del Documento | La Comunicación Asertiva para la Resolución de Conflictos en Niñas y Niños del Contexto Escolar |
| Nombre y Apellidos de Autor (es) | RUIZ LEÓN, Laura Marcela |
| Año de la Publicación | 2018 |
| Unidad Patrocinante | Especialización en Salud Familiar |
| Palabras Claves | Comunicación, Estilos de comunicación, Asertividad, Resolución de Conflictos, Habilidades Sociales, Rol Docente. |
| Descripción | En el presente ensayo se describe la importancia de la comunicación asertiva como estrategia para la resolución de conflictos en niños y niñas en el contexto escolar, además de ello se dará respuesta a los siguientes interrogantes; ¿Qué es la comunicación?, ¿A qué hace referencia la comunicación asertiva? Y ¿Por qué la comunicación asertiva es una estrategia para solucionar problemas en niños y niñas en el aula escolar o contexto escolar?, esto se hace con el propósito de complementar y argumentar la tesis central del escrito. |

| | |
|-----------------------|---|
| <p>Fuentes</p> | <p>AGUIRRE OSORIO, María Luisa; MESA JARAMILLO, Juan Carlos; MORALES SOSSA, Helen Yulieth; SALDARRIAGA GUTIÉRREZ, Eliana Marcela. La comunicación asertiva: herramientas de la práctica pedagógica que permite mediar las dificultades en el aprendizaje. Facultad de Educación. Universidad de Antioquia. Medellín. 2018.</p> <p>ARIAS MARTÍNEZ, B.; FUERTES ZURITA, J. Competencia social y solución de problemas sociales en niños de educación infantil: un estudio observacional. <i>Mente y Conducta en situación educativa</i>. Revista electrónica del Departamento de Psicología. Universidad de Valladolid, 1(1), 1999. p. 1-40.</p> <p>ASHER, S. Y WILLIAMS, G. Helping children without friends in home and school contexts. <i>Children's social development: information for teachers and parents</i>. (ERIC Document Reproduction Service No. ED 283 625). 1987.</p> <p>CABALLO, V. Manual de Evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales. (6° Edición). Madrid: Siglo XXI. 2005.</p> <p>CARCELLER, Iris. Resolución de conflictos en la escuela: comunicación, convivencia y mediación. <i>Revista Sociocultural</i>. Valencia, España. 2012.</p> <p>CENTENO SORIANO, Cristina. Manifestaciones, estilos de comunicación y comportamiento. <i>Habilidades sociales: elemento clave en nuestras relaciones con el mundo</i>. Editorial Formación Alcalá. Madrid, España. 2011.</p> <p>GRIFFA, M. Y MORENO, J. Claves para una Psicología del Desarrollo. <i>Vida prenatal. Etapas de la niñez</i>. Editorial Lugar Editorial. Buenos Aires. 2005.</p> |
|-----------------------|---|

| | |
|-----------------------------|--|
| Contenidos | El presente ensayo contiene, portada, el desarrollo o cuerpo de la temática y por último las conclusiones, donde se resumen las ideas principales del ensayo. |
| Metodología | Ensayo Crítico y analítico, donde se indaga acerca de una temática, sustentada a través de distintos autores e información obtenida de los cursos de la especialización, además de ello, se expone la opinión y el análisis personal de la autora. |
| Conclusiones | Es importante indicar que cuando se habla de comunicación asertiva para la resolución de conflictos particularmente en la infancia a nivel del contexto escolar, suele pensarse en algo penoso, incomodo, que despierta algo de rechazo a nivel social. Sin embargo, la experiencia académica me ha permitido tener otra percepción y por lo tanto se convierte en una oportunidad para movilizarse, transformar prácticas cotidianas que pueden impedir o afectar procesos saludables en las relaciones: familiar, escolar y social; así mismo, se convierten en situaciones que hacen explícito lo implícito, que indican, no una problemática en particular sino un conjunto de ellas que se han anquilosado porque se han ido convirtiendo en un estilo de interacción que dificulta una y otra vez la manera de comunicación y vinculación a otros. |
| Fecha de Elaboración | 20 de Noviembre de 2018 |