

# CONSTRUCCIÓN DE TEJIDO SOCIAL A PARTIR DE LA FORMACIÓN DE VALORES

*Building the social fabric based on the formation of values*

**Rosaura Rojas Monedero**

© Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-1008-5338>

Universidad Autónoma de Nuevo León

Monterey, México.

## 6.1 Resumen

En este capítulo se explora la importancia de fortalecer en los niños las competencias sociales a partir del fomento de valores que ayudarán a la construcción del tejido social.

Se hace un recorrido por la definición de habilidades sociales a la luz de los autores, seguidamente se destaca el rol de la familia y la escuela como instituciones encargadas de fomentar el desarrollo social de los niños. Se exploran algunas habilidades sociales como la asertividad. También, se relacionan los conflictos escolares profundizando en la mediación, como método de solución de conflictos en el ámbito educativo.

**Palabras Claves:** Valores, tejido social, habilidades.

### *Cita este capítulo*

Rojas Monedero, R. (2022). Construcción de tejido social a partir de la formación de valores. En: Vera Carrera, J. M. (ed. científica). *Educación para la ciudadanía democrática y cultura de paz*. (pp. 147-177). Cali, Colombia: Editorial Universidad Santiago de Cali.

## 6.2 Summary

This chapter explores the importance of strengthening social competencies in children from the promotion of values that will help to build the social fabric.

A journey is made through the definition of social skills in the light of the authors, then the role of the family and the school as institutions in charge of promoting the social development of children is highlighted. Some social skills such as assertiveness are explored. Also, school conflicts are related to deepening in mediation, as a method of conflict resolution in the educational field.

**Keywords:** Values, social fabric, skills.

## 6.3 Introducción

La actual descomposición social se caracteriza por el individualismo, la indiferencia y la falta de solidaridad, generando el deterioro del tejido social. La violencia que se vive en la cotidianidad es una de las formas de relación social dominante que se ha normalizado en las sociedades y ha permeado las instituciones educativas.

En este sentido, la escuela es el escenario de socialización principal, externo a la familia; es en donde los estudiantes fortalecen las competencias cognitivas, sociales y afectivas. En la actualidad el estudio de las habilidades sociales ha adquirido importancia. Está comprobado a través de las experiencias cotidianas que la gran parte del tiempo se invierte en la interacción social. Por lo tanto, es importante desarrollar habilidades para esta interacción, lo que traerá como consecuencia relaciones positivas con los demás y satisfacción personal.

La interacción de las relaciones que se producen en las aulas es específica, la escuela cumple una función educadora y formadora; sin

embargo, su principal rol es el de socializar; es decir, transmitir a los niños habilidades, actitudes e intereses para garantizar que su inclusión a la sociedad sea exitosa (Rodrigo, 1999; Sadurní, 2003).

En otras palabras, la escuela como institución educadora debe brindar a los estudiantes un espacio de sana convivencia para que ellos puedan interactuar con sus semejantes de manera libre y asertiva.

Por ello, la escuela es el escenario propicio para el entrenamiento de competencias y habilidades sociales; esto se debe a que “[...] el fomentar las habilidades sociales es eficaz cuando se realiza en grupo, dado que los otros compañeros son una importante fuente de aprendizaje, pues, sirven como modelo a imitar o de aprendizaje social” (Ovejero, 1998, p. 19).

Es decir, el trabajar en grupo proporciona oportunidades únicas a los estudiantes para el reforzamiento de las conductas, ya sea por imitación o aprendizaje social. Además, los compañeros resultan una fuente de apoyo emocional para estos aprendizajes. En este sentido y según Myles (citado por Carillo, 2015), las competencias sociales representan un área compleja dentro de la conducta humana.

En este sentido, cualquier persona está en capacidad de comprobar cuando alguien se comporta de forma socialmente habilidosa o no en una situación dada. La intuición y el sentido común forma parte fundamental en este conocimiento experiencial.

Las habilidades sociales conforman las habilidades para la vida, son un conjunto de herramientas que garantizan asertividad en el actuar de manera competente y habilidosa en las situaciones de cotidianidad (Choque-Larrauri y Chirinos-Cáceres, 2009).

Todo lo anterior conlleva a reflexionar sobre la importancia de la escuela en torno al desarrollo de habilidades sociales, competencias fundamentales para la construcción de tejido social.

Como institución formadora, la sociedad le ha encomendado esta labor, el gran compromiso de brindar a los futuros ciudadanos herramientas para que construyan relaciones sociales de forma saludable, logrando así, que los niños y jóvenes sean constructores de tejido social en sus entornos.

Aunque no solo la escuela tiene esta tarea de fomentar el desarrollo de habilidades sociales, pues, en la esfera familiar, el niño desarrolla sus primeras conductas de tipo social, la familia es el referente ideal para la adquisición de costumbres y valores, que disponen a los niños para la vida adulta (Pichardo, Justicia y Fernández, 2009).

Un ambiente familiar adecuado contribuirá a la trasmisión de valores y pautas de comportamiento social, que influyen positivamente en su forma de ser y actuar; también, aportan a la construcción de una sana autoestima.

En esta línea, Ruiz (2003) afirma que “[...] la familia es el primer núcleo protector del niño, responsable de garantizar las condiciones para un desarrollo físico y psíquico y en armonía con su medio” (p.3).

En este mismo sentido, es una realidad que la escuela está viviendo una crisis, debido a que le ha tocado asumir funciones que tradicionalmente eran llevadas a cabo por la familia. Esta institución ha dejado de socializar a las niñas, niños y adolescentes y ha dejado sola a la escuela en esta tarea.

Teniendo en cuenta que la familia es el primer agente socializador del niño, es la primera institución en ser llamada para ocuparse de desarrollar las habilidades sociales en los preadolescentes, y la escuela es la encargada de fortalecer estos conocimientos previamente adquiridos en el seno familiar.

A continuación, se relacionan algunas definiciones de competencias sociales.

## 6.4 Competencias sociales y valores

Las competencias sociales son definidas a través de varios autores que se relacionan a continuación.

Son “[...] la capacidad de emitir conductas que son reforzadas positiva o negativamente, y de no emitir conductas que son castigadas o extinguidas por los demás” (Libet y Lewinsohn, 1973, p. 304).

Las competencias sociales son un “[...] conjunto de conductas expresadas por un individuo en un contexto interpersonal mediante la manifestación de sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de un modo adecuado a la situación” (Caballo, 1986, p. 27).

Es una “[...] conducta que permite a las personas, la consecución de algo que desean a través de la interacción social, manifestando sin ansiedad: sentimientos positivos, desacuerdo, oposición, aceptación o realización de críticas, defendiendo derechos propios y respetando los ajenos” (Riso, 1988, p. 45).

De acuerdo con las anteriores definiciones, se destaca que las competencias sociales son habilidades indispensables para coexistir en lo social y afectivo, así como para el ejercicio de la ciudadanía en la esfera política. Estas van de la mano de los valores sociales que a continuación se definen.

Los valores según Restrepo (1996) son “Cualidades estructurales que tienen origen y sentido en situaciones concretas que poseen una estructura compleja” (p.30).

Por lo tanto, al referirse a los valores se hace referencia al carácter de las cosas que explica el que sean más estimadas o deseadas y que puedan satisfacerse para un fin determinado.

Los valores sociales son importantes en la formación de los estudiantes. Es por ello que en los currículos de las instituciones educativas

se tienen en cuenta; sin embargo, es importante que esta formación esté acompañada de ejercicios que les permita a los estudiantes interiorizar estos saberes además que los conduce a construir la cultura de paz en el aula.

En este sentido, conviene indagar si los valores son cualidades inherentes a las personas, contenidos reales que el hombre puede abstraer y considerar en sí mismo.

Por lo anterior y en aras de fortalecer los valores cívicos en el aula, es necesario que las escuelas realicen un trabajo colaborativo con los padres de familia. Tanto los maestros como los padres de familia tienen un interés en común y es la educación de los estudiantes, por tanto, deben estar articulados, de manera tal que en la casa se fortalezcan los conocimientos adquiridos en la escuela.

### **6.4.1 Teoría del aprendizaje social**

La teoría del aprendizaje social afirma que “[...] la mayor parte de las conductas sociales son adquiridas observando cómo otros las ejecutan [...] el modelado sirve no sólo para adquirir conductas nuevas (deseables, como ayudar a alguien que lo necesite, pero también indeseables, como las conductas violentas) sino incluso para inhibirlas” (Bandura, 1984, p. 29).

Se destaca que las habilidades sociales no vienen determinadas de forma innata en las niñas y los niños, sino como se evidencia en la teoría de Bandura, son capacidades que se adquieren, principalmente, a través del aprendizaje social, por imitación, ensayo e instrucción.

El aprendizaje a través de la reproducción de modelos “Se origina por la tendencia de los individuos a reproducir acciones, actitudes o respuestas emocionales en distintos modelos reales o simbólicos” (Sarabia, 1992, p. 159).

Teniendo en cuenta que las destrezas sociales se adquieren a través de la observación, imitación, ensayo, información. Se destaca la importancia del ejemplo que se le dé a los y las niñas; tanto la familia como los maestros son los modelos para imitar, por ello, deben cuidar sus acciones para transmitir valores sociales y conductas asertivas.

En este orden de ideas, los estudiantes aprenden por “[...] imitación muchos comportamientos y actitudes, entre ellos se destaca el modelo padre, el de los maestros a partir de una determinada edad, los iguales, sin querer reducir sólo a ellos el aprendizaje por imitación” (Llopis y Ballester, 2001, p. 138).

Es evidente la importancia del ejemplo no solo de los maestros, sino también de las familias como modelos a seguir para los y las niñas. Se deben esforzar por ser guías idóneos que les aporten las herramientas necesarias para un buen aprendizaje, el fomento de relaciones saludables y la construcción de una cultura de paz.

Aparte de la influencia que tienen los adultos en la vida de los y las niñas, también inciden los medios de comunicación. En particular “[...] la televisión influye a través del aprendizaje vicario, y tiene sobre el espectador efectos configurativos de carácter cognitivo, emocional y comportamental” (Martínez y otros, 1996, p. 37).

Se destaca la responsabilidad que tienen las familias de educar a los hijos en lo referente a los contenidos televisivos apropiados según la edad de los niños, además, de ser responsables con los instrumentos tecnológicos que les permiten utilizar en su tiempo libre.

En términos generales es importante fomentar el desarrollo de destrezas sociales en los preadolescentes, teniendo en cuenta la teoría del aprendizaje social, que destaca la relevancia de que las familias y los maestros cuiden sus conductas para que sean un modelo para seguir de sus hijos-estudiantes.

## **6.4.2 El rol de la familia y la escuela**

Retomando lo mencionado en los anteriores apartados, se destaca que la familia y la escuela cumplen un rol determinante en la formación de habilidades en los preadolescentes. Tienen la responsabilidad de brindar herramientas que les permitan fortalecer las competencias sociales y emocionales y, de esta forma, llegar a la adolescencia con las destrezas necesarias para afrontar los cambios naturales propios de esta etapa.

Cuando existe apoyo familiar en el aprendizaje de los niños, los resultados son significativamente más exitosos que cuando se trabaja de forma individual con estudiantes (Wang, 1995; Jadue, 1996).

Es importante generar sinergia entre la familia y la escuela, ambas instituciones deben trabajar en equipo, para lograr el éxito en la transmisión de habilidades a los preadolescentes.

En este sentido, la implicación de la familia en las escuelas según Arancibia (1996) y Williams y Chaukin 1989 (citado en Jadue, 2003) plantea una participación de los padres de familia en los proyectos educativos escolares, además, recomiendan que ejerzan un papel de mediadores del aprendizaje.

La escuela debe socializar con las familias la información que se está trabajando en el aula, para que ellos en casa reafirmen estos conocimientos; así mismo, deben intensificar su asistencia a la escuela para conocer de primera mano, los aprendizajes de los y las estudiantes o necesidades específicas.

En definitiva, cuando la familia ofrece un entorno pacífico en el que los padres tengan comportamientos asertivos, esto, “se refleja en la percepción y autoevaluación de los niños, asimismo en el tipo de interacciones intrafamiliares y su inserción en una red social más amplia” (Villalón de Castro y Streeter, 1998).

Lo anterior, acentúa la importancia de ofrecer a los y las niñas un ambiente seguro que les permita desarrollarse libremente con las herra-

mientas adecuadas para afrontar las situaciones cotidianas que se les presenten.

Debido a las dinámicas sociales y económicas, la mayoría de las familias debe trabajar por fuera de la casa, esto no es justificante para no estar pendientes de la educación de los preadolescentes, se les debe brindar tiempo de calidad y estar en constante comunicación con la escuela para conocer los aspectos en los que se requiera su apoyo.

Por ello, “[...] las experiencias familiares disruptivas influyen en la autopercepción de los niños, en su capacidad de autocontrol emocional y conductual, además estos factores pueden contribuir a que se desarrolle en un mayor grado la ansiedad en los infantes” (King Mietz y Ollendick, 1995).

En definitiva, es fundamental el entorno familiar para el desarrollo socioemocional de las niñas y los niños, una familia emocionalmente inestable, afectará el desarrollo de la autoestima y autoconcepto de los infantes, haciéndolos más propensos a desarrollar trastornos psicológicos y conductuales.

De esta manera, a los “[...] hijos provenientes de familias con altos niveles de conflicto se les puede dificultar aprender habilidades sociales como la negociación y el compromiso” (Doll y Lyon, 1998, p. 87).

La clave de un aprendizaje exitoso de los preadolescentes, referente a la adquisición de habilidades socioemocionales, radica en la sinergia que se logre entre la escuela y la familia; este trabajo colaborativo propicia en los y las niñas la interiorización de estas competencias fundamentales para su adecuado desarrollo.

### **6.4.3 Conducta asertiva**

Antes de profundizar en el objeto de este apartado, es necesario precisar el concepto de asertividad, que a la luz de los autores es definida como “la

capacidad de expresar los puntos de vista y las opiniones de una forma clara y directa, pero sin mantener una actitud hostil ni agresiva contra otra persona, amigo o conocido” (Armayones, 2014, p. 106).

Se destaca, que la asertividad es la habilidad para manifestar los sentimientos, emociones y deseos de una manera respetuosa y tolerante.

Por otro lado, “[...] asertividad es la habilidad para expresar de forma adecuada los derechos y sentimientos hacia los demás sin ningún sentimiento de ansiedad” (Sosa, 2011, p. 34).

De acuerdo con los anteriores autores, la asertividad obedece a la capacidad de manifestar adecuadamente los pensamientos y sentimientos, es por ello, que juega un papel relevante en la etapa de la preadolescencia, periodo en el cual las niñas y los niños deben tener herramientas que les permita expresar de manera apropiada los cambios que experimentan.

En esta misma línea, una persona es asertiva cuando tiene la “capacidad de manifestar sus desacuerdos, o expresar sentimientos negativos sin dejarse lastimar a sí mismo ni a los demás” (Riso, 2002, p. 17).

La empatía va de la mano con la asertividad, pues, si se comprenden y aceptan los sentimientos y pensamientos de los demás, se está actuando asertivamente.

Por otro lado, se tiene otra perspectiva de asertividad, definida como “Aquella que le permite a la persona expresar adecuadamente oposición y afecto, de acuerdo con sus objetivos, respetando el derecho de los otros e intentando alcanzar la meta propuesta” (Redondo & García, 2014, p. 73).

Se destaca que las conductas asertivas hacen referencia al conjunto de respuestas verbales y no verbales, por medio de las cuales, los preadolescentes expresan sus necesidades, sentimientos u opiniones de una forma adecuada. Igualmente, respetan en los demás la discrepancia

de pensamientos, que trae como consecuencia la construcción de relaciones armoniosas con su entorno y consigo mismo.

Asertividad es la “[...] habilidad de poder comunicarse de forma adecuada, por ello, puede ser aprendida desde los primeros años de vida y fortalecida a través del tiempo” (Hare, 2003, p. 36).

Lo anterior indica que las niñas y los niños no nacen con asertividad, esta habilidad se aprende a lo largo de su vida y son los adultos los encargados de fomentar esta destreza. Por ello, la importancia de implementar en las escuelas programas educativos encaminados a potenciar esta habilidad durante la preadolescencia, brindándoles las herramientas necesarias que serán de utilidad para asegurar el éxito en la construcción de relaciones sociales e interacción asertiva con las personas de su entorno.

En este orden de ideas, las conductas asertivas hacen referencia a las acciones utilizadas para “manifestar sentimientos e intereses de una forma abierta, directa, amable y adecuada, al lograr expresar lo que se desea sin violentar a los demás” (García, 2007, p. 64).

Lo anterior evidencia la importancia de fomentar esta habilidad social en los preadolescentes, fomentar en ellos, conductas que conduzcan a expresar sus emociones, sentimientos y necesidades sin dañar a los demás.

#### **6.4.4 Teorías sobre la modificación de conducta**

Durante el desarrollo evolutivo de las niñas y los niños, es normal que se presenten conductas inadecuadas, por ello, la escuela adquiere una gran relevancia en el sentido, de ser un escenario donde se deben modificar estas conductas oportunamente; el lograr que se controlen implica una sinergia entre las familias y los maestros durante los primeros años de los infantes, para evitar tener que corregir las conduc-

tas disruptivas y prevenir que evolucionen en edades adolescentes (Vásquez, 2010).

Lo anterior justifica la importancia de intervenir las conductas inadecuadas que se presentan en el aula durante la etapa de la preadolescencia; esta intervención debe encaminarse a controlar y reducir comportamientos no asertivos como agresiones verbales, físicas, amenazas a sus compañeros, mentiras, entre otras.

En esta misma línea, la modificación de la conducta hace referencia al intento de corregir una conducta no asertiva. Sin embargo, históricamente este concepto ha evolucionado hasta ser definido como procedimientos terapéuticos y de adiestramiento que se basan en la teoría del aprendizaje (Ashen, 1979, p. 49).

A pesar de que el cambio de conducta se da en diferentes ámbitos de la sociedad, la escuela es el escenario más propicio para ello. Esto implica que el maestro, mediante el uso de destrezas puede modelar la conducta de los estudiantes en favor de su formación y desarrollo personal.

Existen diversas formas de modificar la conducta en los preadolescentes; esto se evidencia en el “[...] análisis funcional en el que se identifican los factores que afirman la conducta inadecuada, en el refuerzo positivo y en la penalización en función del comportamiento observado” (Fenollar, Gómez y Muñoz, 2015, p. 47).

Este tipo de intervenciones puede servir, ya sea para reforzar, desarrollar o mantener una conducta deseada o reducir o eliminar una no adecuada.

Algunas de las técnicas de modificación de conducta que se pueden utilizar al interior de las aulas con los preadolescentes son: tiempo fuera, economía de fichas, modelado, técnicas de respiración y relajación, que se describen a continuación.

La técnica de tiempo fuera “[...] es una estrategia de manejo de la conducta, que consiste en retirar al estudiante de algún beneficio o preferencia por un periodo de tiempo limitado, que puede ir entre 1 y 5 minutos, a consecuencia de una mala conducta” (Martínez, 2012, p. 27).

Esta técnica permite que el estudiante asocie la conducta negativa con la privación de alguna actividad que le genere satisfacción, logrando que sus actos disruptivos disminuyan con el tiempo.

El uso constante de esta técnica en las aulas reduce conductas agresivas en los infantes y adolescentes. Además, estas estrategias “promueven el autocontrol en los infantes, regula sus emociones y fomenta una relación positiva con el maestro” (Martínez, 2012, p. 47).

La técnica de la economía de fichas, de acuerdo con los planteamientos de Alvord, citado por Soler (2009) “[...] es un sistema motivacional que se utiliza para modificar conductas específicas en una persona y mejorar su adaptación al medio ambiente” (p. 72).

Así mismo Bados (2011) señala que esta técnica consiste en utilizar reforzamientos negativos y positivos; en el momento en el que los estudiantes ejerzan alguna conducta adecuada se le entrega una ficha verde o se le retira una roja; la ficha roja se obtiene cuando presenta conductas indeseables. También, se acuerda con los estudiantes los premios y reforzadores, su valor en fichas y el momento de canjearlas.

La técnica del modelado, “[...] está basada en el aprendizaje de conductas por imitación de un modelo que las ejerza” (Valero, 2012, p. 29). Estas características de la observación son tenidas en cuenta por Bandura, (citado en Arriaga- Ramírez, 2006), al referirse en que el “Aprendizaje por observación o Vicario” es un tipo de aprendizaje que permite desarrollar la personalidad, para lo cual se requiere que un mecanismo cognoscitivo medie el tiempo entre una ocurrencia comportamental de un modelo y la subsiguiente realización de la conducta observada.

La técnica de respiración y relajación hace referencia a los ejercicios como respiración clavicular, torácica y abdominal, las cuales permiten el descanso y distensión en las niñas y los niños. “La técnica de respiración y relajación se puede aplicar con la ayuda de la evocación de imágenes” (Valero, 2012, p. 32).

Esta técnica de relajación “[...] permite estimular un estado de serenidad [...] es un método de tensión y distensión de los músculos, diseñado en la visualización, la respiración y música, más apto para la primera etapa educativa” (González, et al., 2015, p. 43).

Esta técnica de relajación es útil para fomentar el autocontrol en los preadolescentes. Además “[...] modera las conductas desde el propio estudiante ante situaciones conflictivas y controla la actitud de las emociones negativas” (García et. al., 2011).

Para recapitular, las cuatro técnicas más utilizadas para modificar la conducta en los preadolescentes, es la herramienta de tiempo fuera, economía de fichas, el modelado y la técnica de respiración y relajación.

#### **6.4.5 Comunicación asertiva**

Es importante fomentar en los preadolescentes un clima de diálogo, donde los jóvenes sientan confianza y libertad para manifestar lo que sienten y piensan sin temor de recibir un castigo.

En este orden de ideas, la comunicación asertiva obedece al “ejercicio y efecto de comunicar de forma adecuada sus intereses, deseos y necesidades”. Durante el siglo XX se agregó a esta concepción el aspecto tecnológico: “[...] transmisión de señales mediante un código común al emisor y receptor” (Ferrero y Martín, 2013a, p. 21).

En otras palabras, la comunicación asertiva hace referencia al ejercicio de comunicarse y comunicar de forma adecuada las emociones, pensamientos, necesidades e intereses.

La comunicación asertiva hace referencia a las conductas efectivas para que el interlocutor exprese y manifieste preocupaciones, objetivos, intereses, necesidades y valores personales. Es la expresión honesta y legítima de los propios derechos, sentimientos, creencias e intereses sin violar o menospreciar los derechos de los demás (Remor, 2013, p. 2).

El tener una comunicación asertiva durante la preadolescencia, permitirá construir relaciones sociales saludables; si una persona ejerce este tipo de comunicación, la otra parte también responderá con la misma sin agredirse mutuamente; en el ambiente social todos necesitan relacionarse a través de la comunicación, es por ello la importancia de hacerlo de forma adecuada.

Sin embargo, para lograr una comunicación adecuada, es importante tener claridad sobre el concepto de asertividad, que a la luz de algunos autores consiste “[...] en crear las condiciones que permitan conseguir aquello que se propone sin sentirse incómodo al hacerlo, sobre todo en situaciones conflictivas” (Ferrero y Martín, 2013b, p. 24,).

En esta misma línea, la habilidad de asertividad es un tema importante durante la comunicación, permite crear un clima positivo, y actuar pensando en sí mismo y en los demás. Al transmitir sentimientos, opiniones, emociones con empatía, se construye una interacción social adecuada, generando como consecuencia relaciones basadas en el respeto, la escucha activa y el diálogo.

Por todo lo anterior, es importante brindar a los preadolescentes herramientas necesarias para que se comuniquen de forma asertiva, respetando a sus semejantes aun cuando no se coincida con los mismos puntos de vista. Es decir, la comunicación asertiva es un estilo de comunicación en el cual se expresan sentimientos, pensamientos, opiniones y creencias de una manera respetuosa, clara, precisa y honesta.

Desde la escuela se deben fomentar estrategias asertivas, estas hacen referencia a procesos que conllevan a “[...] fomentar una educación,

que les permita sentir y comportarse de manera adecuada, mediante el desarrollo de unas estrategias internas (automensajes, disminución de ansiedad, reestructuración cognitiva...) y estrategias externas (conductas de afrontamiento asertivo)” (Castanyer, 2014, p. 4).

Lo anterior, destaca la importancia de desarrollar desde la escuela la habilidad de asertividad; esta herramienta les permitirá a los preadolescentes, establecer comunicación de forma adecuada con sus pares y entorno, generando relaciones sociales adecuadas.

### **6.4.6 Clima positivo en el aula**

Fomentar en el aula un clima adecuado para el fortalecimiento de una sana convivencia implica el respeto mutuo por los demás, logrando que todos se sienten a gusto, que las comunicaciones fluyan, libre y espontáneamente. “Cuando los estudiantes mantienen su relación más allá del horario escolar y se sienten bien dentro y fuera de las aulas es señal inequívoca de una cohesión positiva” (Ferrero, 2013, p. 33).

El fortalecimiento del clima en el aula es clave para una interrelación armoniosa dentro y fuera de la escuela.

Construir un clima positivo en el aula es una responsabilidad que inicia con el compromiso del maestro, al educar a sus estudiantes desde una postura asertiva, destacando las virtudes y/o fortalezas de cada uno de los integrantes del grupo, esto dará como consecuencia un clima emocional positivo en el aula.

Para construir un clima positivo, se deben replantear algunas prácticas al interior del aula, iniciando con la disciplina, transformar el esquema de una disruptiva por una disciplina positiva, fundamentada en el “[...] respeto mutuo entre los estudiantes y maestros, con el fin de orientar y ayudar a los jóvenes en su desarrollo integral, promoviendo actitudes positivas, fomentando habilidades para la

vida y buscando soluciones a los conflictos de forma respetuosa” (Nelsen, Lott y Glenn, 2008, p. 74).

Lo anterior destaca la necesidad de fomentar una disciplina positiva en el aula como elemento clave para la construcción de un clima armonioso, basado en el respeto, tolerancia y trabajo colaborativo entre todos los integrantes del grupo. Para implementar la disciplina positiva en el aula, se debe capacitar a los maestros y a las familias, para promover este tipo de disciplina que fomenta el diálogo, el respeto y la tolerancia.

## **6.5 Solución pacífica de conflictos en el ámbito educativo**

En la actualidad, debido a los altos índices de violencia que se manifiestan al interior de las escuelas, es necesario implementar destrezas orientadas a la solución de conflictos de forma asertiva y pacífica.

La solución de conflictos es una habilidad social que se debe desarrollar durante la preadolescencia, con la intencionalidad de brindar herramientas que enseñen que existen otras maneras para resolver sus conflictos diferentes a la violencia.

Se inicia con la descripción del fenómeno de la violencia, específicamente los conflictos en el aula, seguidamente se relacionan teorías encaminadas a la transformación y regulación de los conflictos y se culmina con el análisis de la mediación en el ámbito educativo como una forma de enseñarle a los estudiantes a solucionar sus conflictos de forma asertiva.

Para poder describir este elemento, es procedente primero definir qué se entiende por conflicto y posteriormente aterrizar al contexto educativo.

Al revisar distintos teóricos se encontró que el conflicto es inherente al ser humano, además debe abordarse desde un enfoque multidisciplinar, “[...] muchas ciencias como la sociología, psicología y derecho

lo definen. Incluso hoy en día existe una ciencia especializada en el conflicto que es la Conflictología, que ahonda en los conocimientos científicos racionales y emocionales sobre los conflictos y sus causas” (Vinyamata, 2014, p. 278).

El conflicto es “[...] multidisciplinario, es decir, define y entiende de diferente forma en las diversas áreas de estudio desarrolladas por el ser humano” (Gorjón & Sáenz, 2006, p. 24).

En otras palabras, se afirma que es un fenómeno natural, una situación de confrontación entre dos o más protagonistas, motivado por una incompatibilidad de intereses. Al ser algo natural, se le debe tratar como tal y no como algo excepcional, lo importante es centrarse en la solución de este.

Los conflictos en el ámbito educativo son clasificados en cuatro grupos: “conflictos de relación, rendimiento, poder e identidad” (Viñas, 2009, p. 27-28).

Esta agrupación de los conflictos permite la identificación de los actores principales, para posteriormente encontrar los intereses en común, logrando una solución asertiva según la necesidad.

En cuanto al fenómeno de la violencia escolar, hace referencia a “[...] una conducta de persecución física, psicológica que un alumno dirige hacia otro al que elige como su víctima. Esta acción con clara intencionalidad establece entre los implicados, posiciones de poder de las que difícilmente pueden salir solos” (Bringiotti & Paggi, 2015, p. 107).

En otras palabras, la violencia escolar es un desequilibrio de poder, un desencuentro de posturas, que conlleva a algún tipo de agresión entre la víctima y el ofensor.

Así mismo, se define la violencia escolar como la “intimidación y maltrato entre pares de forma repetida y mantenida en el tiempo, con la intencionalidad de humillar y someter abusivamente a una víctima indefensa por parte de un acosador o un grupo de acosadores” (Avilés, 2011, p. 5).

Normalmente las manifestaciones de violencia escolar se dan lejos de los adultos, en lugares y momentos donde la víctima se encuentra vulnerable, lo que la hace más fácil para su agresor.

La carencia de habilidades socioemocionales genera que los preadolescentes se vuelvan violentos y a su vez, estos actos son manifestados al interior de las aulas de clase. Es por ello por lo que es importante fortalecer estas competencias, para prevenir la violencia en el contexto escolar.

### **6.5.1 Transformación y regulación de conflictos**

A continuación, se exploran las teorías relacionadas con las formas de gestionar el conflicto y utilizarlo como una acción positiva en la cotidianidad. La transformación es una forma de abordar el conflicto, teniendo en cuenta que esta, y según la concepción de Lederach, es algo normal en las relaciones humanas, incluso es un motor de cambio.

En este proceso transformador se entiende el conflicto como un “[...] fenómeno que no es estático, sino dinámico y dialéctico en su naturaleza. Se basa en las relaciones y nace en el mundo de los significados y percepciones humanas” (Lederach, 1996, p. 62).

En otras palabras, el conflicto es dinámico, está en constante cambio por la interacción entre los humanos. “La transformación implica, visualizar y responder a los flujos y reflujos de los conflictos sociales como oportunidades vitales, para crear procesos de cambio constructivo que reducen la violencia” (Lederach, 2009, p. 54).

En la transformación de conflictos, la paz es considerada, centrada y arraigada en la calidad de las relaciones. Estas tienen dos dimensiones: interacciones cara a cara y, la forma en que se estructuran las relaciones sociales, políticas, económicas y culturales.

Para disminuir la violencia se requiere la identificación de los temas y el contenido de un episodio del conflicto, además de patrones y cau-

sas subyacentes. Por ellos se toma el tema de la justicia, al hacerlo se procede de forma equitativa dirigida al cambio.

El diálogo se piensa típicamente como una interacción directa entre personas o grupos. Con él se reduce la violencia. La comunicación es fundamental en la relación interpersonal o grupal, con ella se llega a acuerdos y consensos productivos en términos sociales.

Desde el punto de vista transformativo, el diálogo se define como algo necesario para crear y abordar esfera pública donde se forman las instituciones, las estructuras y los patrones de relaciones humanas.

Recopilando, se afirma la importancia de que los maestros aprendan a transformar los conflictos escolares en oportunidades de cambio, que los estudiantes comprendan que el conflicto no es malo, ni bueno, además de que hace parte de la cotidianidad y que como tal se debe resolver y transformar de forma asertiva.

Antes de hablar de las estrategias de regulación de conflicto, es importante precisar este concepto, que emergió como campo específico a partir de varias disciplinas como; la sociología, psicología social, antropología, educación, comunicaciones entre otras.

De otra parte, las teorías e investigaciones sobre la violencia en las escuelas y la psicología de la ira han contribuido a despertar el interés por la comprensión de los conflictos y su resolución, incluyendo los costes asociados con la resolución de conflictos y la efectividad de varios métodos de resolución de estos.

Así mismo, “La resolución de conflictos tan solo pretende evitar la aparición de respuestas claramente erróneas y, sobre todo, intenta transmitir algunos conocimientos y algunas pautas de conducta para tratar de modos cooperativos a los conflictos” (Puig, 1997, p. 59).

También implica otros resultados adyacentes como la gestión positiva de los conflictos, el logro de acuerdos limitados pero constructivos, o la pacificación de las partes.

A partir de la utilización de estas técnicas de solución de conflictos, se desarrollan capacidades personales que predisponen al acuerdo y a la solución cooperativa de las situaciones de conflicto.

Se precisa que, en los conflictos escolares, se debe lograr crear un espacio, donde se reflexiona sobre los factores que lo provocan, lo que conlleva a un cambio y una mejora de la convivencia escolar en su conjunto. Para esto es importante que se propongan alternativas eficaces para el fortalecimiento de un diálogo activo, el desarrollo de la empatía y el fortalecimiento del trabajo cooperativo.

### **6.5.2 Mediación educativa como estrategia de solución de conflictos**

Este tipo de mediación se concibe como un método de solución de controversias en el ámbito escolar; permite a las partes llegar a un acuerdo que satisfaga sus intereses de una forma no violenta y trae como consecuencia inmersa una transformación positiva de los conflictos manifestados al interior de las escuelas.

La mediación en el ámbito educativo surge de la justicia restaurativa, tuvo sus orígenes en Estados Unidos y Canadá, en la década de los setenta, en el ámbito de la delincuencia juvenil.

Otros autores afirman que su origen está muy arraigado a las prácticas indígenas; se tiene evidencia que los grupos indígenas que previamente habían resuelto sus conflictos en el seno de la comunidad han sido los que más discriminaciones han sufrido y han estado más sobrerrepresentados en el sistema de justicia y en el número de sanciones/expulsiones de centros educativos (Bickmore, 1997; Drewery, 2004; McCluskey et al., 2008).

La mediación educativa viene antecedida por una preocupación por garantizar a los estudiantes una educación integral que proporcione destrezas para lograr que sean ciudadanos más comprometidos y responsables (Martín- Seoane, 2008).

En ese orden de ideas, surge como una necesidad para dar solución a una crisis que se estaba viviendo por la forma violenta en que los adolescentes resolvían sus conflictos.

Es definida como “[...] un proceso transformador que encierra una experiencia de aprendizaje para sus participantes conecta a las personas con sus valores, sentimientos, respeto por el otro, generación y evaluación de sus opciones, dando así ocasión de adquirir nuevas herramientas para enfrentar futuros conflictos” (Fernández, 1998, p. 26).

Este método de solución de conflictos trae consigo beneficios que se ven reflejados en los cambios de conducta de los estudiantes y un notorio mejoramiento del clima escolar, lo cual favorecerá a su proceso de aprendizaje.

El trabajo de los mediadores es fundamental, ellos intervienen en la solución de los conflictos, pues, “[...] reúnen y orientan los esfuerzos de las partes que buscan como objetivo resolver su problema, y ante el ‘liderazgo’ de los mediadores obtienen la solución de este como meta principal del procedimiento de mediación, logrando que los mediados concilien sus intereses” (Gorjón, 2018, p. 104).

Es primordial capacitar a los estudiantes como mediadores; al tener las herramientas suficientes podrán ser facilitadores en la solución de conflictos entre sus compañeros. Es necesario destacar la importancia del trabajo mancomunado entre escuela y familia para reforzar los aprendizajes de solución de conflictos aprendidos en el aula.

Teniendo en cuenta que la escuela juega un rol importante en la formación socioemocional de los estudiantes, esta debe empoderarse del papel que le ha encomendado la sociedad al brindar a los estudiantes las herramientas necesarias para su formación no solo en contenidos curriculares, sino también en habilidades para el desarrollo de su ser.

El sistema educativo debe replantear sus currículos, la mayoría de estos solo se encargan la adquisición de conocimientos y no en fomen-

tar el desarrollo de las habilidades socioemocionales. Desafortunadamente no se tiene en cuenta que se debe formar en el ser y no solo en el hacer.

Los conocimientos son importantes, pero se requiere una formación integral, brindar al estudiante esas herramientas que le permitan vivir en comunidad, fomentar su desarrollo emocional y social. Así mismo, se debe tener un trabajo colaborativo entre familia y escuela, pues, la familia debe fortalecer en casa el trabajo realizado en la escuela y de esta forma trabajar articuladamente en la formación del estudiantado.

El proceso de la mediación escolar se caracteriza por ser un proceso “[...] educativo, voluntario, confidencial, colaborativo y con poder decisorio para las partes” (Munné, 2006).

En este mismo orden, se presentan las fases de la mediación concebidas por Moore:

**El contacto inicial con las partes en disputa:** Es el contacto preliminar del mediador con las partes para ir promoviendo la credibilidad, que alude a la capacidad para generar comunicación genuina y fluida; el conocimiento de las partes sobre el proceso y el rol del mediador.

**Elegir una estrategia para orientar la mediación:** El mediador puede ayudar a las partes a evaluar diferentes enfoques y las alternativas para la búsqueda de la resolución del conflicto que lleve a la satisfacción de sus necesidades que estén al alcance de sus posibilidades.

**Recopilar y analizar la información de datos pertinentes acerca de la persona:** El proceso de identificación de los componentes y la dinámica del conflicto, corresponden a la denominada recopilación de datos; la interpretación de esos datos es el análisis para finalmente llegar a la comprensión de la controversia: personas, temas e intereses.

**Idear un plan detallado en la mediación:** Es la secuencia de pasos promovidos por el mediador para permitir que las partes lleguen a un

acuerdo; significa que se deben trazar planes y estrategias que se van definiendo a lo largo de las sesiones y la identificación de situaciones peculiares del conflicto a tratar.

Creación de confianza y cooperación: El mediador debe procurar que las partes en controversia, al participar en el proceso vayan creando vínculos de confianza, alejándose de barreras tales como las emociones y los estereotipos, y así permitir el reconocimiento y la legitimación de cada uno de los participantes.

Comienzo de la sesión mediadora: Iniciar la mediación entre las partes, enfatizando que es un proceso voluntario, estableciendo las reglas básicas del comportamiento, especificando las áreas temáticas y las cuestiones en discusión, así como explorar los compromisos que las partes pueden ir asumiendo.

Alternativa de arreglo: Comienza la búsqueda de alternativas de solución entre las partes a través de enfoques multipolares, que conlleven a diferentes variables de arreglo.

Evaluación alternativa de acuerdos: Evaluación de que los intereses sean satisfechos con las alternativas disponibles. Lo que facilita también la evaluación de costos y beneficios y negociación definitiva. En esta instancia, se minimizan las divergencias de las partes para potenciar los consensos que permitan alcanzar el acuerdo y la obtención de acuerdo formal: Elaboración y formalización del acuerdo y creación de un mecanismo de aplicación y compromisos. En concordancia con lo anterior, Steele y Gorjón (2012) y García (2003) plantean siete etapas del proceso de la mediación, planteamiento que coincide con las fases planteadas por Moore y Mune.

La mediación en el campo escolar es una herramienta útil para fomentar durante la etapa de la preadolescencia, para promover la prevención y solución pacífica de los conflictos. Además, este método permite construir relaciones saludables, logrando la comprensión y

aceptación de las personas del entorno social, genera más empatía y asertividad en las conductas propias, promueve un diálogo activo y respeto por la diversidad de las opiniones de los demás. Por ello, en términos generales, existen diversas formas para que los preadolescentes solucionen los conflictos de forma asertiva y pacífica. Por ello, los maestros son los primeros en ser llamados para que se empoderen de estos aprendizajes y, posteriormente, sean los replicadores de estas herramientas en sus aulas.

## **6.6 Conclusiones y recomendaciones**

Las competencias sociales son habilidades indispensables para coexistir en lo social y afectivo, así como para el ejercicio de la ciudadanía en la esfera política. Estas van de la mano de los valores sociales, que a continuación se definen.

Las destrezas sociales se adquieren a través de la observación, imitación, ensayo e información; por ello, la importancia del ejemplo que se le dé a los y las niñas, tanto la familia como los maestros son los modelos para imitar, igualmente deben cuidar sus acciones para transmitir valores sociales y conductas asertivas.

Los valores sociales son importantes en la formación de los estudiantes. Es por ello, que en los currículos de las instituciones educativas se tienen en cuenta; sin embargo, es importante que esta formación esté acompañada de ejercicios que les permitan a los estudiantes interiorizar estos saberes además que los conduce a construir la cultura de paz en el aula.

Las conductas asertivas hacen referencia al conjunto de respuestas verbales y no verbales, por medio de las cuales los preadolescentes expresan sus necesidades, sentimientos u opiniones de una forma adecuada. Igualmente, respetan en los demás la discrepancia de pensamientos, que trae como consecuencia la construcción de relaciones armoniosas con su entorno y consigo mismo.

Es importante fomentar la disciplina positiva en el aula, como elemento clave para la construcción de un clima armonioso, basado en el respeto, tolerancia y trabajo colaborativo entre todos los integrantes del grupo. Para implementar la disciplina positiva en el aula, se debe capacitar a los maestros y a las familias, para promover este tipo de disciplina que fomenta el diálogo, el respeto y la tolerancia.

Es importante que, en las aulas, se logre crear un espacio donde se reflexionan los factores que son detonantes de los conflictos, logrando una mejora de la convivencia escolar en su conjunto. Para esto es importante que se propongan alternativas eficaces para el fortalecimiento de un diálogo activo, el desarrollo de la empatía y el fortalecimiento del trabajo cooperativo.

La mediación educativa es un método de solución de controversias en el ámbito escolar, permite a las partes llegar a un acuerdo que satisfaga sus intereses de una forma no violenta y trae como consecuencia inmersa, una transformación positiva de los conflictos manifestados al interior de las escuelas.

Se deben brindar a los estudiantes las herramientas necesarias para que se comuniquen de forma asertiva, respetando a sus semejantes aun cuando no se coincida con los mismos puntos de vista. Es decir, la comunicación asertiva es un estilo de comunicación en el cual se expresan sentimientos, pensamientos, opiniones y creencias de una manera respetuosa, clara, precisa y honesta.

La escuela juega un rol importante en la formación socioemocional de los estudiantes, esta debe de empoderarse del papel que le ha encomendado la sociedad al brindar a los estudiantes las herramientas necesarias para su formación no solo en contenidos curriculares, sino también en habilidades para el desarrollo de su ser. El sistema educativo debe replantear sus currículos, la mayoría de estos solo se encargan de la adquisición de conocimientos y no en fomentar el desarrollo de las habilidades socioemocionales.

## 6.7 Referencias Bibliográficas

- Arriaga-Ramírez, P. E. (2006). Análisis conceptual del aprendizaje observacional y la imitación. Recuperado el 26 de mayo de 2019, Revista Latinoamérica de Psicología 38 (1), 87-102: <http://www.scielo.org.co/pdf/rllps/v38n1a06.pdf>.
- Armayones, M. (2014). Técnicas de apoyo psicológico y social en situaciones de crisis. Vigo: Ideas propias.
- Ashen, B. y Poser, B. (1979). Modificación de la conducta en la infancia. (4 vols.). Barcelona: Fontanella, 1979. V.1: Problemas menores de la conducta infantil; V.2: Trastornos emocionales; V.3: Autismo, esquizofrenia y retraso mental.; V.4: Formación de terapeutas de conducta. Barcelona: editorial Fontanella.
- Avilés, J. M., Irurtia, M. J., García-López, L. J. y Caballo, V. (2011). El maltrato entre iguales: “bullying”. Behavioral Psychology/Psicología Conductual, 19, 57-90.
- Bados, A., & García- Grau, E. (2011). Técnicas operantes. Recuperado el 05 de mayo de 2019, de Universidad de Barcelona:<http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/18402/1/T%C3%A9cnicas%20operantes%202011.pdf>.
- Bandura, A. y Walters, R. (1982). Social learning and personality development. Madrid: Alianza.
- Bickmore, K. (1997). Teaching conflict and conflict resolution in schools: (extra-) curricular considerations. Paper presented at Connections’97. International Social Studies Conference. Sydney: Australia.
- Bringiotti, M. I., Paggi, P., Molina, M. L., Viar, J. P. M., & Rottemberg, R. (2015). Violencias en la escuela: Nuevos problemas, diferentes intervenciones (1ª ed.). Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Paidós.

- Choque-Larrauri, R. C.-C. (2009). Eficacia del Programa de Habilidades para la Vida en Adolescentes Escolares de Huancavelica. *Revista de Salud Pública [en línea]* 2009, 11 (abril-2019): [Fecha de consulta: 13 de junio de 2019].
- Doll, B., M. Lyon (1998). Risk and resilience: Implications of the delivery of educational and mental health services in the schools. *School Psychology Review* 27 (3): 348-363.
- Fenollar Iváñez, F., Gómez Sánchez, J.A., Muñoz Ruiz, A. (2015). Tratamiento no farmacológico del trastorno por déficit de atención e hiperactividad (TDAH) y su abordaje en el entorno escolar. *Rev. Esp. Pediatr* 92-97.
- Fernández, I. (1998) Prevención de la violencia y resolución de conflictos. El clima escolar como factor de calidad. Ed. Narcea, Madrid.
- Ferrero, M. I. y Martín, M. (2013). Comunicación asertiva. Buenos Aires, Argentina: Editorial Biblos.
- Gorjón, F., & Saénz, L. (2006). Métodos Alternos de Solución de Controversias. México: Compañía Editorial Continental.
- Gorjón Gómez, F. (2018). Mediación, su valor intangible y efectos operativos. México: Tirant Lo Blanch.
- Hare, B. (2003). Sea asertivo: la habilidad directiva clave para comunicar eficazmente. Barcelona, España: Editorial Gestión, S.A.
- Jadue, G. (1996). Características familiares de los hogares pobres que contribuyen al bajo rendimiento o al fracaso escolar de los niños. *Revista de Psicología* Vol. II: 51-63. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Lederach, J.P. (2009). El Pequeño Libro de Transformación de Conflictos. España: Good Books.
- Lederach, J. P. (1996) Mediación. Documento N° 8. Bilbao: Gernika Gogoratuz.

- Martínez, E. (2012). El tiempo- fuera como herramienta correctiva. Recuperado el 26 de marzo de 2018, de Perspectiva: [http://www.usfq.edu.ec/publicaciones/para\\_el\\_aula/Documents/para\\_el\\_aula\\_03/0006\\_para\\_el\\_aula\\_03.pdf](http://www.usfq.edu.ec/publicaciones/para_el_aula/Documents/para_el_aula_03/0006_para_el_aula_03.pdf)
- Martínez Sánchez, F. (1996). La enseñanza ante los nuevos canales de información. En: Tejedor, F. J. y García Valcárcel, A. (Eds.). *Perspectivas de las nuevas tecnologías en la educación*. (pp. 101-119). Madrid, España: Narcea.
- Munné, M. y Mac-Cragh, P. (2006): Los 10 principios de la cultura de mediación. Barcelona: Graó, pp. 84 y ss.
- Nelsen, J., Lott, L. y Glenn, S. (2008), *Disciplina positiva de la A a la Z: 1001 soluciones para los problemas cotidianos en la educación de los hijos*. Barcelona: Medicina.
- Ovejero Bernal, A. (1998). Las habilidades sociales y su entrenamiento en el ámbito escolar. En F. Gil y J. León (comp.) *Habilidades sociales. Teoría, investigación e intervención* (pp. 169-185). Madrid: Síntesis Psicológica.
- Puig Rovira, J. M. (1997). Conflictos escolares: Una oportunidad para dialogar. Cuadernos de pedagogía, abril, n. 257.
- Rodrigo, J (1999). *Contexto y desarrollo social*. Madrid: Síntesis.
- Riso, Walter. (2002). *Cuestión de dignidad. Aprenda a decir no y gane autoestima siendo asertivo*. Bogotá: Norma.
- Redondo, J., Inglés, C., & García, J. (2014). Conducta prosocial y atribución académica en Educación Secundaria Obligatoria. *Anales de Psicología*, 30(2), 482-489. doi: 10.6018/analesps.30.2.148331.
- Restrepo, A. (1996). *Ética y Valores 1*. Medellín, Colombia: Edición Alas Libres.
- Remor, B. E. y Amorrós, G. M. (2013). *Empatía*. Bogotá, Colombia: Editor Delta Publicaciones.

- Riso, W. (1988). Entrenamiento Asertivo. Aspectos conceptuales, evaluativos y de intervención. Medellín: Rayuela.
- Ruiz, M., Roperero, C., Amar, J. Y Amaris, M. (2003). Familia con violencia conyugal y su relación con la formación del autoconcepto. *Psicología desde el Caribe*, 11, 1-23. <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/psicología/article/view/1741>.
- Sarabia, B. (1992) "El aprendizaje y la enseñanza de las actitudes". En Coll, C.; Pozo, J.I.; Sadurní, M; Rostan, C y Serrat, E (2003). *El desarrollo de los niños paso a paso*. Barcelona: UOC.
- Soler, F. Herrera, P., Buitrago, S., Barón, L. (2009). Programa de economía de fichas en el hogar. Recuperado el 25 de abril de 2019, de Universidad Santo Tomás: <http://www.redalyc.org/pdf/679/67916260012.pdf>.
- Sosa, M. A. (2011). Influencia de la asertividad en el estilo de comunicación de los miembros de parejas de entre uno y cinco años de convivencia en la ciudad de Rosario.
- Steele & Gorjón. (2012), *Métodos Alternativos de solución de conflictos*. México: Editorial Oxford.
- Valero, M. (2012). Modificar malas conductas. Recuperado el 18 de marzo de 2019, de Revista de Clases historia: [www.clasesdehistoria.com/revista/2011/articulos/valero-tecnicas-estudio.html](http://www.clasesdehistoria.com/revista/2011/articulos/valero-tecnicas-estudio.html).
- Vásquez, M. (2010). Las técnicas de modificación conductuales permiten corregir muchos de los comportamientos inadecuados de los niños. Recuperado el 10 de febrero de 2019, de Universidad Nacional de Educación a Distancia España: [https://extension.uned.es/archivos\\_publicos/webex\\_actividades/5385/repercusiones.pdf](https://extension.uned.es/archivos_publicos/webex_actividades/5385/repercusiones.pdf).
- Vinyamata, Eduard. (2014). *Conflictología: Curso de Resolución de Conflictos*. Barcelona: Ariel.

Viñas, C. J. (2009). Conflictos en los centros educativos. Barcelona, España: Graó.

Villalón, M., J. De Castro, B. Streeter (1998). El desarrollo de los valores de la verdad y el amor en el ámbito familiar. Boletín de Investigación Educativa. PUC de Chile, 13: 24-35.

