

PROCEDIMIENTOS IMPLEMENTADOS EN LA UNIDAD EDUCATIVA FISCAL PORTOVIEJO, PROVINCIA DE MANABÍ, ECUADOR, PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS ENTRE ESTUDIANTES DE 3ER AÑO DE BACHILLERATO

AUTORES: Luis Alfredo Vera García¹

José Raymundo Triviño Sabando²

Yita Maribel Briones Palacios³

DIRECCIÓN PARA CORRESPONDENCIA: lavera@utm.edu.ec

Fecha de recepción: 21 - 07 - 2018

Fecha de aceptación: 20 - 09 - 2018

RESUMEN

El objetivo de esta investigación es explorar los procedimientos implementados para la resolución de conflictos entre estudiantes de tercer año de bachillerato en la Unidad Educativa Fiscal Portoviejo, provincia de Manabí, Ecuador. El trabajo de campo se realizó durante varias visitas a la institución estudiada con la finalidad de conocer los conflictos entre estudiantes. Se recolectó información a través de la observación libre o no estructurada para determinar las causas de los conflictos. Se aplicó un cuestionario de respuestas múltiples a una muestra de 89 estudiantes cuyo objetivo fue determinar los conflictos entre ellos y cómo los docentes los resuelven. Se aplicó un cuestionario a 92 padres para determinar el nivel de conocimiento de los conflictos de sus hijos dentro del colegio. Se aplicó un cuestionario a 46 docentes de 3er año de bachillerato con la finalidad de determinar si conocían los conflictos entre los estudiantes. Los resultados revelaron que el principal aspecto generador de conflictos, según los encuestados, es la falta de comunicación interpersonal y que los docentes resuelven los conflictos a través de la expulsión de los estudiantes en la hora de clases en lugar del diálogo. Los docentes manifestaron que las principales causas de los conflictos son: el inadecuado seguimiento familiar, pocos valores éticos, comunicación poco asertiva y formación de grupos de estudiantes que en ocasiones persiguen ideales diferentes. El 51 por ciento de padres de familia manifestó desconocer que sus hijos tienen conflictos con sus compañeros de estudio. Se concluye que una saludable vida familiar sustentada en valores y atención al adolescente y una apropiada formación del docente con técnicas pedagógicas son determinantes para la resolución de conflictos.

PALABRAS CLAVE: Resolución de conflictos; Unidad Educativa Fiscal Portoviejo; docentes de 3er año de bachillerato.

¹ Docente. Departamento de Pedagogía. Universidad Técnica de Manabí-Ecuador.

² Docente. Departamento de Pedagogía. Universidad Técnica de Manabí-Ecuador. E-mail: jtrivino@utm.edu.ec

³ Docente. Departamento de Ciencias Sociales y del Comportamiento. Universidad Técnica de Manabí-Ecuador. E-mail: ybriones@utm.edu.ec

PROCEDURES IMPLEMENTED AT PORTOVIEJO HIGH SCHOOL, PROVINCE OF MANABÍ, ECUADOR, FOR THE RESOLUTION OF CONFLICTS BETWEEN STUDENTS OF 3ER BACCALAUREATE YEAR

ABSTRACT

The objective of this piece of research is to delve into the procedures implemented for conflict resolutions among students of third baccalaureate year at Portoviejo High School. The study was carried out during several visits to the institution studied in order to know the conflicts between students. Information was collected through free or unstructured observation to determine the causes of conflicts. A questionnaire of multiple answers was applied to a sample of 89 students whose objective was to determine the conflicts between them and how the teachers solve them. A questionnaire was applied to 92 parents to determine the level of knowledge of their sons and daughters conflicts within the school. A questionnaire was applied to 46 teachers in the third baccalaureate year in order to determine if they knew the conflicts between their students. The results revealed that the main generating aspect of conflicts, according to the participants' respondents, is the lack of interpersonal communication and also the teachers resolve conflicts through the expulsion of students during class time instead of having a dialogue with them. The teachers stated that the main causes of conflicts are: inadequate family values, few ethical values, little assertive communication and formation of groups of students that sometimes pursue different ideals. 51% of the parents said they do not know that their sons and daughter have conflicts with their classmates. It is concluded that a healthy family life based on values and attention to the adolescent and an appropriate teacher training with pedagogical techniques are decisive for the resolution of conflicts.

KEYWORDS: Conflict resolution; Portoviejo High School; Third baccalaureate's year teachers.

INTRODUCCIÓN

El conflicto forma parte de la vida y es un motor de progreso, pero en determinadas condiciones puede conducir a la violencia. Para mejorar la convivencia educativa es preciso enseñar a resolver conflictos de forma constructiva; es decir, pensando, dialogando y negociando. Escobedo (2015) señala que la violencia en sociedad ha llegado a un nivel alarmante en las últimas décadas. Las emociones de responsabilidad personal y del bien común han sido superadas por la estridente afirmación de los derechos individuales, los ataques físicos y los recursos legales punitivos.

La resolución de conflictos emergió, como campo específico, a partir de varias disciplinas: sociología, psicología social, ciencia política, económica, educación, comunicaciones e incluso ciencias biológicas. González (2014) plantea que las teorías e investigaciones sobre la dinámica interpersonal, la dinámica de grupos, cultura y conflictos, el rol de los sistemas legales, la violencia en las escuelas, colegios y la psicología de la ira, han contribuido a la creciente 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 conflictos.

Con todo ello, la resolución de conflictos dentro de las instituciones educativas, ha despertado interés y preocupación tanto de las autoridades como de la ciudadanía, por lo cual se centran aprendizajes que potencialicen aspectos que conlleven a la armonía y la gestión de la paz en los educandos (Novel, 2013).

En el contexto ecuatoriano, según los lineamientos del Ministerio de Educación (2014), la existencia de integrantes de distinta jerarquía y, sobre todo, de distintas generaciones, hace de la institución escolar un espacio proclive al surgimiento de conflictos que alteran el buen clima que debe acompañar los procesos de aprendizaje que se desarrollan en su interior. Este órgano de gobierno, junto a los actores educativos, han desarrollado una política de convivencia que tiene como propósito promover, orientar y articular un conjunto de acciones a favor de la formación y el ejercicio de los valores de convivencia en la cultura escolar, tales como el respeto por la diversidad, la participación, la colaboración, la autonomía y la solidaridad. Una forma de lograr una mejor convivencia y de prevenir la ocurrencia de conflictos que alteren el quehacer educativo es la existencia en las escuelas de un plan de convivencia.

Por todo lo expuesto, este trabajo investigativo tiene como objetivo explorar los procedimientos implementados para la resolución de conflictos entre estudiantes de tercer año de bachillerato en la Unidad Educativa Fiscal Portoviejo, provincia de Manabí, Ecuador. El trabajo de campo se realizó durante varias visitas a la institución estudiada con la finalidad de conocer de cerca los conflictos entre estudiantes. Se recolectó información a través de la observación libre o no estructurada para determinar las causas de los conflictos. Adicionalmente, se aplicó un cuestionario de respuestas múltiples a una muestra de 89 estudiantes cuyo objetivo fue determinar los conflictos entre ellos y cómo los docentes los resuelven. Se aplicó un cuestionario a 92 padres para determinar el nivel de conocimiento de los conflictos de sus hijos dentro del colegio. Se aplicó un cuestionario a 46 docentes de 3er año de bachillerato con la finalidad de determinar si conocían los conflictos entre los estudiantes.

DESARROLLO

1. *Marcoteórico*

1.1. Resolución de conflictos

La resolución de conflictos emergió como campo específico a partir de varias disciplinas: sociología, psicológica social, ciencia política, económica, educación, comunicaciones e incluso ciencias biológicas. Las teorías e investigaciones sobre la dinámica interpersonal, la dinámica de grupos, cultura y conflictos, el rol de los sistemas legales, la violencia en las escuelas, colegios y la psicología de la ira, todas han contribuido a la creciente comprensión de los conflictos y su resolución, incluyendo los costos asociados con la resolución de conflictos y la efectividad de varios métodos de resolución de los mismos (González, 2014).

Según Ander-Egg (1995) el conflicto es un proceso social en el cual dos o más personas o grupos contienden, en razón de tener intereses, objetos y modalidades diferentes, con lo que se procura excluir al contrincante considerado como adversario. Con referencia a lo anterior Guido Bonilla (1998) considera el conflicto como una situación social, familiar, de pareja o personal que sitúa a las personas en contradicción y pugna por distintos intereses y motivos —teniendo en cuenta que por contradicción se entiende la oposición de dos o más personas o grupos étnicos, sociales y culturales, o la manifestación de incompatibilidades frente a algún asunto que les compete, y por pugna la acción de oponerse a la otra persona, la lucha que se presenta por la intención de su decisión.

El conflicto forma parte de la vida y es un motor de progreso, pero en determinadas condiciones puede conducir a la violencia. Para mejorar la convivencia educativa y prevenir la violencia, es preciso enseñar a resolver conflictos de forma constructiva; es decir, pensando, dialogando y negociando. Tal y como se indicó anteriormente, Escobedo (2015) indica que la violencia en sociedad ha llegado a un nivel alarmante en las últimas décadas. Las emociones de responsabilidad personal y del bien común han sido superadas por la estridente afirmación de los derechos individuales, los ataques físicos y los recursos legales punitivos.

La investigación sobre esta problemática es evidente en el reflejo de la psicología social sobre la resolución de conflictos, ya que el cimiento principal sobre ello es la comunicación, porque ha contribuido con el mejoramiento de problemas sociales poniendo en práctica patrones de escucha, habla y comunicaciones no verbales. Si se cumplen adecuadamente estos procesos, sin que sean alterados se llevarán armónicamente y se reducirán los conflictos dentro de cualquier ámbito socio cultural.

1.2. Fuentes del conflicto

Las fuentes del conflicto se las puede dividir en dos grandes tipologías que abarcan su desarrollo: exógenas y endógenas (Sarmiento, 2015).

- **Exógenas:** son aquellas que se producen ajenas al propio implicado y que pueden estar sucediendo tanto en la familia, en la vida social, académica y laboral.
- **Endógenas:** surgen en el interior del propio sujeto, se desarrollan a partir de un conflicto interno que se lo relaciona a la ineficacia de sus propios valores y creencias.

A partir del enunciado anterior, se hace necesario mencionar que dentro de las instituciones educativas se presentan conflictos que desarrollan en varias ocasiones violencia, ya que el más fuerte se apodera de la personalidad del más débil y es ahí donde empiezan a generarse eventos de burlas, intimidaciones, maltratos.

Los principales aspectos que desencadenan pleitos en el medio educativo son indisciplina, violencia y disruptividad (Saltos, 2015).

- **Indisciplina:** envuelve el comportamiento que adoptan los estudiantes al irrumpir en el cumplimiento de normas que la institución educativa establece para su sana convivencia. El estudiante en ocasiones desconoce la existencia de dichas normas porque no participa en actividades para su conocimiento.
- **Violencia:** indica agresividad alta, abarca un fenómeno de tipo psico social caracterizado por la adopción de comportamientos alterados injustificadamente, en el cual el estudiante lo puede manifestar tanto de forma directa como indirecta.
- **Disruptividad:** por lo general este tipo de acciones se generan con mayor frecuencia dentro de los colegios, ya que se suelen formar grupos que perjudican directamente el adecuado proceso de enseñanza aprendizaje que se ejecuta en la institución educativa, tanto así que pueden impedir que se desarrolle. Este aspecto es el principal medio de conflicto para el personal docente. Los estudiantes que manifiestan conductas disruptivas en el aula necesitan de una atención que pueda descubrir las posibles causas que ocasionan este tipo de conducta, entre las que se puede mencionar: la marginalidad, hiperactividad, prepotencia, violencia física y verbal, negativismo, falta de atención en la institución, desmotivación, baja autoestima, poca integración con el grupo.

Las autoridades y personal docente de los colegios tienen la obligación de informar a los padres de familia o representantes legales cuando un estudiante presenta conductas que no están dentro de los parámetros normales, para que se puedan tomar medidas precautelares que den paso a la solución de conflictos que pudieren estar afectando a los educandos.

1.3 Causas de los conflictos

En las instituciones educativas se presentan problemas que afectan la integridad de los educandos, estos suelen suceder por los chismes mal intencionados, discriminación de raza, crisis en las familias, exceso de trabajo, abandono de los hijos, desempleo, consumo de sustancias estupefacientes, alcohol, pérdida de valores, crisis emocional. De este modo se desarrollan problemas por cosas mínimas, ya que los estudiantes en ocasiones solo piensan en lo superficial y no en las consecuencias que sus actos pueden desarrollar (Ogaz, 2013).

Los estudiantes que hacen la convivencia conflictiva, son aquellos que por lo general presentan problemas en la educación, en sus hogares, ya que no les brindan la atención requerida para conversar y que éste entre en conciencia de lo que realiza (Fuquen, 2012). En el campo de la gestión alternativa de conflictos el mismo autor considera que, en sí mismos, los conflictos no son ni positivos ni negativos, sino que forman parte consustancial de la vida de todas las personas. Se acepta que los conflictos son oportunidades de crecimiento personal y progreso social, entonces parece un verdadero contrasentido tratar de prevenirlos y, más aún, desde el ámbito educativo porque ello conduciría a la búsqueda de estrategias de eliminación de los conflictos y, en consecuencia, privaría lo mismo a individuos que a grupos de una serie de aprendizajes esenciales para su desarrollo y evolución.

En este marco, se plantea la prevención, como base de la mediación o gestión, en la resolución de los conflictos, porque permite construir grupos con ambientes adecuados que favorecen el conocimiento, la afirmación y la confianza necesarios para desarrollar una comunicación efectiva.

1.4 Mediación del conflicto en el colegio

La mediación es un proceso cooperativo de resolución de conflictos. La idea es que las partes encuentren una solución a la disputa (Valencia, 2015). Los maestros como mediadores necesitan tener claro que no se trata de un juicio en el que hay que buscar a un culpable, sino que su papel consiste en posibilitar que los implicados encuentren una solución al problema que tienen. Cuando dos adolescentes optan por la mediación se sigue un proceso en el que cada uno de los afectados explica el problema según lo vive y lo hace de manera respetuosa.

Una vez expuesto, los maestros pueden hacerles preguntas para aclarar algún aspecto y, finalmente, les dirán qué están dispuestos a hacer para resolver el problema en cuestión. La mediación presenta una serie de ventajas, entre las que se destacan: los adolescentes aprenden que de forma pacífica y mediante el diálogo pueden resolver problemas; se trabajan valores como la participación, el respeto, la comunicación. Se considera la mediación como un buen recurso que fomenta algunos valores en relación con el proyecto educativo, y por tanto estará bien ir incorporándola a las instituciones educativas. Es importante conocer algunas técnicas y métodos con el fin de aplicarlas de forma correcta.

Desde la comunicación, las teorías mediacionales siguiendo a Ferreti (2013), proponen que la televisión transforma la visión del mundo de los públicos, pues a través de ella los mediadores organizan la realidad de una manera tal que la condicionan para darle un sentido específico a los hechos y de esta manera limitar la heterogeneidad en las interpretaciones. La mediación desde el campo cognitivo, se refiere al sistema de reglas y de operaciones aplicadas a cualquier conjunto de hechos o de cosas pertenecientes a campos múltiples de la realidad y desde allí darles un orden.

La socialización secundaria no se la realiza a través de vínculos emocionales, pudiendo ser numerosos los procesos de socialización secundaria posteriores a ésta. En palabras de Estrada (2013) La socialización secundaria es el proceso que involucra al sujeto a formar parte de nuevos sectores del mundo objetivo de su entorno.

Una vez socializado el individuo en su primera etapa de vida por sus otros significantes, la sociedad requiere que sea preparado para su inserción en ella, ya que necesita por la existencia de cierta distribución del trabajo y por la distribución social del conocimiento efectuar los procesos de socialización secundaria correspondientes a la internalización de submundos institucionales. Del Río (2013) señala que en los procesos formales de socialización secundaria como es el caso de la escuela, existe el problema de que previa a ella se llevó a cabo la socialización primaria, por tanto, en ella se enseña a personas diversas con un yo formado, previamente, y con un mundo anterior internalizado que representa mayor significado por la persona.

Para Porras (2014) a diferencia de la socialización primaria en la secundaria se puede prescindir de la identificación con los otros significantes, es decir, de la carga emocional que vincula el niño en la primera etapa de su socialización con aquellos que son significativos para él. Es por ello que los docentes, generalmente, no son sus otros significantes, con sólo los que tienen que transmitirles conocimientos; cumplen un rol que podría efectuar cualquier funcionario de la institución preparado para tal fin, lo cual no significa que no puedan ser diferenciados subjetivamente por sus características individuales, pues se da también una cierta identificación que sería la adecuada entre personas que se comunican.

Se deduce que el docente debe estar preparado para que el conocimiento que imparte esté reforzado con técnicas pedagógicas diseñadas para inducir la internalización de estos procurando hacerlos familiares, cercanos, semejantes al mundo del cual proviene el educando, porque todo aquello fuera del mundo familiar es para él una realidad artificial. Tal y como señala González (2013) El acento de la realidad es el producto de lograr que estas técnicas subjetivas sean la continuidad de aquellos elementos originarios y nuevos del conocimiento.

2 Análisis y discusión de los resultados

Fase 1: Encuesta dirigida a docentes.

Las encuestas dirigidas a los docentes arrojaron los siguientes resultados:

- Los docentes prefieren conversar con los estudiantes cuando se comportan de forma poco adecuada, esto lo hacen con el fin de conocer las causas que generan malos entendidos para tratar de realizar el papel de mediador y de esta manera controlar el conflicto.
- Mencionan que esta opción es imprescindible para potenciar la adecuada comunicación de los estudiantes tanto dentro como fuera del aula de clases, de tal manera que se promuevan la práctica de valores que toda persona debe tener para que el ambiente sea lleno de armonía.
- Las agresiones verbales y físicas son un conflicto que se generan periódicamente dentro y fuera de la institución educativa, ya que los estudiantes pierden con facilidad el control, además por la carencia de empatía no logran llegar a un buen entendimiento.
- La comunicación afectiva en los estudiantes sea dentro o fuera de la institución educativa no se ha fomentado porque los docentes no realizan actividades para promover dicha prontitud, lo que ocasiona la carencia de empatía y se generan conflictos.
- Los docentes consideraron que los estudiantes, los causantes de generar eventos agresivos dentro y fuera de la institución educativa, provienen de hogares disfuncionales, lo cual ocasiona confusión en la mentalidad ocasionando daños psicológicos que los conllevan a tomar actitudes violentas.
- Según los resultados arrojados, una de las causas por las que no se ha fomentado el fortalecimiento de los procesos afectivos de calidad es porque no se realizan diligencias dentro de la institución para controlar el comportamiento conflictivo de los estudiantes.
- Con los datos obtenidos se puede indicar que es en la salida del colegio donde se generan con mayor frecuencia los conflictos entre los estudiantes, esto se debe a que no existe una comunicación adecuada y debido a la falta de entendimiento se llegan a las peleas.
- Las agresiones físicas son aspectos que se generan con mayor frecuencia cuando existen conflictos entre estudiantes, porque actúan de forma explosiva sin pensar en las consecuencias posteriores.
- Solo las autoridades de la institución educativa son las que intervienen con mayor frecuencia porque indican los docentes que cuando se genera un conflicto dentro de la institución educativa debe ser resuelto en el lugar con la presencia de las autoridades pertinentes al caso.

Fase 2: Encuesta dirigida a estudiantes.

La encuesta dirigida a los estudiantes arrojaron los siguientes resultados:

- Ellos consideran que la relación socio-afectiva que poseen en la institución se considera entre buena y normal, cabe destacar que el resultado no coincide con la encuesta aplicada a los docentes, quienes aseguran que sí existen problemas que no permiten que el ambiente educativo sea lo suficientemente armonioso.
- Los inconvenientes que involucran a los estudiantes dentro y fuera de la institución educativa, se generan por la atracción física hacia compañeras y compañeros, lo que provoca una serie de discusiones producidas por los celos.
- Se evidencia la desmotivación de los estudiantes para participar en programas que sirven para fomentar la comunicación entre compañeros y docentes.
- El docente busca fomentar disciplina entre los estudiantes al expulsarlos de clases, pero este es un factor que hace aumentar la indisciplina, ya que al ser expulsados interrumpen a los demás compañeros que se encuentran en clases y dan paso al desarrollo de nuevas peleas.
- En gran parte los estudiantes indican que al momento de presentarse inconvenientes entre sus compañeros asumen el rol de mediador para que se calmen los ánimos y no se llegue a los extremos, aunque también existen estudiantes que incitan a la violencia.
- Los resultados indican que los estudiantes en su mayoría se encuentran envueltos en conflictos relacionados por la mala comunicación, motivo por el cual la convivencia estudiantil pierde diariamente la armonía.
- Claramente se evidencia que dentro de la institución educativa existen problemas relacionados a la comunicación afectiva, motivo por el cual muchos de los estudiantes no han desarrollado la empatía y tolerancia, lo que torna el ambiente desagradable y en un escenario de continuos conflictos entre educandos.
- Se identifica que las agresiones verbales son comunes en los estudiantes como fuente de pleito, y que muchas veces estos están acompañados de agresiones físicas.
- Los eventos agresivos que se generan entre los estudiantes debido a circunstancias de inadecuada comunicación afectiva, se desarrollan a las afueras del colegio, esta situación se torna conflictiva porque no se cuenta con la supervisión de las autoridades y docentes que puedan realizar el rol de mediadores que solucionen problemas entre compañeros.

Fase 3: Las encuestas dirigidas a los padres de familia arrojaron los siguientes resultados.

- De acuerdo con los resultados obtenidos por los padres de familia arrojaron que sus representados adoptan conductas agresivas, esto es un problema porque los estudiantes se vuelven intolerantes lo cual desarrolla conflictos entre quienes conforman su entorno.
- Afirman que sus representados no son lo suficientemente comunicativos en el hogar, esto demuestra que la falta de comunicación hace que adopten dichos comportamientos poco satisfactorios en la institución educativa.
- Son poco comunicativos con sus padres, ya que no confían lo suficientemente en ellos para contarles lo que les sucede en el colegio, por lo cual en ocasiones los problemas no son de conocimiento de los padres porque los hijos actúan silenciosamente.
- Los resultados indican que los padres de familia en ciertas ocasiones se enteran cuando sus hijos tienen problemas con sus compañeros, ya que la mayoría de las veces lo conocen por la institución.
- Los padres de familia asisten con frecuencia a la institución educativa por reuniones convencionales que se organizan para informar el rendimiento académico de sus hijos y la conducta, un menor porcentaje asiste por mal comportamiento de sus hijos.
- Los estudiantes hacen uso de las agresiones verbales cuando se enojan, posteriormente si no existe una persona mediadora en el conflicto estos llegan a las agresiones físicas.
- Los padres de familia, aseguran que sus hijos nunca logran mantener comunicación afectiva con facilidad.
- Los padres de familia están conscientes que en sus hogares se desarrollan eventos conflictivos, por lo que aluden que sus hijos toman actitudes erróneas porque copian los comportamientos de sus familiares, además porque el entorno social en el que se desenvuelve no es el adecuado.
- Sus hijos no son lo suficientemente comunicativos para expresar sus sentimientos y mucho menos avisar cuando le sucede algún tipo de inconveniente en el colegio.

CONCLUSIONES

La presente investigación, fundamentándose en lo expuesto por los autores anteriormente citados, ha logrado ampliar la visión sobre la realidad vivida en el colegio al considerar elementos teóricos de la socialización primaria y secundaria que inciden no sólo en la adquisición de conocimientos, sino también en las relaciones entre docentes y estudiantes.

- Los niveles de incidencia que tiene la comunicación afectiva en la resolución de conflictos en los estudiantes del tercero de bachillerato es alta, ya que se evidencian constantes conflictos dentro y fuera del aula de clases.

- A los estudiantes de la institución educativa no se les ha fomentado la adecuada comunicación afectiva, por lo que existen las discusiones entre compañeros que en muchas ocasiones terminan en insultos y amenazas, lo que vuelve el ambiente pesado.
- En los hogares no se les brinda la confianza necesaria que les permita desenvolverse con total normalidad en el medio educativo y social que les rodea.
- Los procedimientos que con mayor frecuencia utilizan los docentes para dar solución a los conflictos en los estudiantes es expulsarlos de la hora de clases y conversar con ellos.
- La comunicación afectiva que se desarrolla en los procesos educativos de los estudiantes no es la adecuada, ya que existen educandos rebeldes que no les importa responder de mala manera en presencia de los docentes.
- El padre de familia no trabaja en conjunto con las autoridades, docentes, estudiantes y padres de familia es importante, para promover la comunicación afectiva y evitar que se generen conflictos.
- Estos datos demuestran que mantener una conversación entre docente, padre de familia y estudiante es una opción confiable para lograr entender los conflictos que poseen los estudiantes, a tal punto de contribuir adecuadamente en el comportamiento oportuno.

RECOMENDACIONES

Los resultados que arrojó el estudio, dio a conocer que es necesario trabajar en el desarrollo de un material basado en talleres con programas de difusión que les permita participar a las autoridades, docentes, estudiantes y padres de familia de la institución educativa en optimizar el comportamiento para que pongan en práctica los principios de comunicación afectiva con el fin de reducir la incidencia de conflictos entre estudiantes.

- Deben desarrollar en la institución educativa para que los niveles de incidencia que tiene la comunicación afectiva en la resolución de conflictos en los estudiantes del tercero de bachillerato bajen considerablemente.
- Los docentes deben adoptar nuevas medidas de control en caso de presentarse conflictos en los estudiantes para que estos hagan conciencia y valoren el compañerismo.
- En la institución se deben promover acciones donde los educandos puedan participar en programas que fomenten la afectividad.
- Emplear métodos que permitan la participación de la comunidad educativa para concienciar el valor de la comunicación afectiva que permita tener una relación afectiva adecuada y evitar el desarrollo de conflictos.

- Desarrollar y un taller con actividades dirigido a docentes, estudiantes y padres de familia que ayuden a mejorar los procesos de comunicación en la institución.
- Las autoridades de turno deben considerar lo investigado y adoptar nuevas medidas de control en caso de presentarse conflictos entre los estudiantes y así evitar a futuro tener generaciones que sean las causantes de la destrucción integral de la humanidad.
- Las autoridades y personal docente deben realizar actividades de difusión para que todos los educandos tengan conocimiento de lo que se realiza con el fin de captar la atención y que puedan ser partícipes en futuros programas.

BIBLIOGRAFÍA

- Ander-Egg, Ezequiel. 1995. Diccionario del trabajo social. Lumen. Buenos Aires.
- Bonilla, Guido et al. 1998. Conflicto y justicia: Programa de Educación para la Democracia. Instituto para el Desarrollo de la Democracia Luis Carlos Galán. Bogotá.
- Del Río, M. (2013). La educación infantil y organización escolar de 0 a 6 años. Barcelona, España: Paidotribo.
- Escobedo, D. Á. (2015). Violencia y estrés infantil: Está en juego nuestro futuro? Piura: Acta médica Peruana
- Estrada, c. M. (2013). La socialización efectiva en estudiantes. Madrid: Diaz de Santos.
- Ferreti, M. F. (2013). Conciliaciones en el colegio. Madrid: Reus. S.A.
- Fuquen, A. M. (2012). Los conflictos y las formas alternativas de resolución. Madrid: Rialto.
- González, G. M. (2014). Convivencia escolar y conflicto en el aula: un estudio descriptivo sobre las relaciones entre jóvenes y profesores de dos liceos de enseñanza media. Santiago: Universidad de Chile.
- González, O. V. (2013). Estrategias de enseñanza aprendizajes. D.F., México: Pax. S.A.
- Ministerio de Educación. (2014). Tecnología para la educación. Quito, Pichincha.
- Novel, M. G. (2013). Los programas educativos en la resolución de conflictos en el ámbito sanitario. Propuestas de un modelo. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- Ogaz, A. L. (2013). Otra lectura del problema educativo. Santiago: Contes, S.A.
- Porras, A. J. (2014). La escuela, promotora de la educación para la salud. Madrid, España: Visión Libros.
- Saltos, C. A. (2015). Estudio del impacto de las conductas disruptivas en niños y niñas. Santiago: Díaz de Santos.
- Samiento, S. M. (2015). La enseñanza de las matemáticas y las tic, una estrategia de formación permanente. La Paz: Universidad.

Valencia, O. A. (2015). La solución de conflictos a través de la mediación en el aula. Pereira: SAMPEX. S.A.

